



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación Asertiva y Satisfacción del Usuario
Externo en el Servicio de Medicina Física del Centro
Médico Naval, Callao 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA

Br. Paola Cynthia Otero Bocanegra

ASESOR:

Dr. Ulises Córdova García

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA - PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **OTERO BOCANEGRA, PAOLA CYNTHIA**

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**, ha sustentado la tesis titulada:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, CALLAO 2018

Fecha: 7 de marzo de 2019

Hora: 5:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Felipe Guizado Oscoco

Firma:

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

VOCAL: Dr. Ulises Córdova García

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Estilo y redacción APA
Revisar conclusiones y recomendaciones

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Primero a Dios, por permitirme compartir esta experiencia académica y lograr un proyecto más de vida juntos.

A mis padres Aida Yolanda Bocanegra Pérez, Jorge Eduardo Otero Roa, por su amor y por ser los principales artífices de mis metas alcanzadas.

Agradecimiento

Agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado y culminar exitosamente la maestría.

La presente tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas, dándome ánimos y acompañándome en los momentos difíciles y en los momentos de felicidad. También, un agradecimiento a mi asesor Dr. Ulises Córdova García. Finalmente un agradecimiento a mis profesores porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Declaratoria de Autoría

Yo, Paola Cynthia Otero Bocanegra, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión en Salud Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física del hospital naval, Callao2018", presentada, en 120 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión en Salud Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las Notas empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras Notas, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra Nota distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su Nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de Febrero de 2019



Br. Paola Cynthia Otero Bocanegra

DNI: 43371509

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018, con una muestra de 150 personas .

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción se describe el problema de investigación, justificación, antecedentes y objetivos que dan los primeros conocimientos del tema, así como la fundamentación científica de las variables comunicación asertiva y satisfacción del usuario, en la segunda sección se presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección la discusión del tema, en la quinta sección se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en la sexta sección exponen las recomendaciones y en la sétima sección se adjunta las referencias y por último se colocan los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del resolución	ii
Dictamen	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autoría	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción se tapa el número	16
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Trabajos previos	19
Trabajos previos internacionales	
Trabajos previos nacionales	
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	36
II. Método	38
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables operacionalización	39
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	52

III. Resultados	53
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias	83
Anexos	87

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo 2 Instrumentos

Anexo 3. Validez de los instrumentos

Anexo 4. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

Anexo 5. Base de datos

Anexo 6. Prints de resultados

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Comunicación asertiva	41
Tabla 2 Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario	42
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento Comunicación asertiva	45
Tabla 4 Baremos del cuestionario comunicación asertiva	46
Tabla 5 Ficha técnica del instrumento Satisfacción del usuario	46
Tabla 6 Baremos del cuestionario de Satisfacción del usuario	47
Tabla 7 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario	47
Tabla 8 Niveles de confiabilidad	49
Tabla 9 Resultados de confiabilidad de las variables Confiabilidad de la comunicación asertiva y Satisfacción del usuario.	49
Tabla 10 Valores de la correlación Rho de Spearman	51
Tabla 11 Distribución de frecuencias por nivel de la Comunicación asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018.	54

Tabla 12	Distribución de frecuencias de la estrategia asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018.	55
Tabla 13	Distribución de frecuencias por nivel del estilo asertivo del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018.	56
Tabla 14	Distribución de frecuencias por nivel de la comunicación precisa del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018.	57
Tabla 15	Distribución de frecuencias de la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval	59
Tabla 16	Distribución de frecuencias de la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval	60
Tabla 17	Distribución de frecuencias de la dimensión técnica del servicio de medicina física del Centro Médico Naval	61
Tabla 18	Distribución de frecuencias la dimensión entorno en el Servicio del Centro Médico Naval	62
Tabla 19	Distribución de frecuencias entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018	63
Tabla 20	Distribución de frecuencias entre comunicación asertiva y la dimensión humana en el servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018	65
Tabla 21	Distribución de frecuencias entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018	67

Tabla 22	Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018	69
Tabla 23	Grado de correlación y nivel de significación entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval	71
Tabla 24	Grado de correlación y nivel de significación entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval	72
Tabla 25	Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval	73
Tabla 26	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval	74

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles porcentuales de la Comunicación asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018.	54
Figura 2	Niveles porcentuales de la satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval	55
Figura 3	Niveles porcentuales de la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval	56
Figura 4	Niveles porcentuales de la dimensión técnica del servicio de medicina física del Centro Médico Naval	58
Figura 5	Niveles porcentuales dimensión entorno en el Servicio del Centro Médico Naval	59
Figura 6	Niveles entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018	60
Figura 7	Niveles entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018	61
Figura 8	Niveles entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018	62
Figura 9	Niveles entre la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018	64

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018.

La investigación elaborada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con sus dos variables. La población estuvo constituida por todos los usuarios externos que acuden al Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval y la muestra fue de 150 personas. Para recopilar los datos de las variables comunicación asertiva y satisfacción se utilizó la técnica de la encuesta; y como instrumento se empleó el cuestionario para las dos variables. La validez de contenido a la que fueron sometidos los instrumentos fue mediante juicio de tres expertos cuyo resultado fue de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0.950 para el cuestionario de comunicación asertiva y 0,951 para el cuestionario de satisfacción del usuario, señalándonos una bastante alta confiabilidad.

Se concluyó que existe la relación entre comunicación asertiva y satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018, señalado por el Rho de Spearman 0,541 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que negamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Palabras clave: Comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo.

Abstract

The objective of the present investigation was to: Determine the relation between assertive communication and satisfaction of the external user in the Physical Medicine Service of the Naval Medical Center, Callao 2018.

The research carried out had a quantitative approach, of a basic type, with a non - experimental - transversal - correlational design with its two variables. The population was constituted by all the external users that go to the Physical Medicine Service of the Naval Medical Center and the sample was 150 people. The survey was used as a technique to collect data on the variables assertive communication and satisfaction; the questionnaire for the two variables was used as an instrument. The validity of the content to which the instruments were submitted was through the judgment of three experts whose result was applicable and the value of the reliability was with the Cronbach's Alpha test with coefficients of 0.950 for the assertive communication questionnaire and 0.951 for the questionnaire of user satisfaction, signaling a fairly high reliability.

It was concluded that there is a relationship between assertive communication and user satisfaction in the Physical Medicine Service of the Naval Medical Center, Callao 2018, indicated by Spearman's Rho 0,541 means that there is a moderate positive relationship between the variables, as opposed to the degree of significance statistics) $p < 0.05$, so we deny the null hypothesis and accept the alternative hypothesis.

Keywords: Assertive communication and external user satisfaction.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente en todas las organizaciones uno de los aspectos más investigados en salud se entiende por la satisfacción de consumidores externos y con ello se está demostrando que se encuentra altamente relacionado con la comunicación que adquiere una tremenda importancia hasta llegar a constituirse en un indicador de calidad prestado por la atención que le brinda algún servicio de salud.

Los organismos certificadores de la atención médica como son el Consejo de Salubridad General (CSG) y la Joint Commission International (JCI) (2008) le dan un valor muy importante a la comunicación y reconocen su importancia para disminuir o evitar el error médico.

En México la situación se muestra por demandas ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Infante(1998) ha identificado que en la percepción de los pacientes los aspectos más trascendentales en lo referente a la calidad de la asistencia en salud, encontró nueve motivos de insatisfacción en los cuales los de comunicación estuvieron en un porcentaje alto.

Housein (2009) refiere que: se necesita tener una adecuada relación médico paciente, desde el aspecto de la comunicación y la excelencia en la atención médica.

Por ello es fundamental que se apliquen los profesionales de salud criterios de comunicación asertiva ya que forma parte de un indicador de satisfacción del usuario ya que el mayor porcentaje de insatisfacción y de reclamos que se realizan diariamente en las instituciones de sanidad son debido al aspecto de la relación médico-paciente.

La comunicación profesional de salud –pacientes se ha transformado en un aspecto muy importante dentro de todo el proceso de salud, siendo cada vez más sobresaliente su presencia tanto en aspectos terapéuticos como lo preventivo y de educación para la salud, es por ello la importancia en su estudio en el ámbito de

salud, además así que cualquier sistema salud que se aprecie de ser moderno comprometido y competitivo con las características de la calidad de atención no se debe conformar con un cartera de servicios basados en igualdad eficiencia y solidaridad además ahora se muestra un esfuerzo por mejorar la satisfacción del usuario dándole un valor agregado.

Britten (2009) determinó que: un mal intercambio de información entre el personal de salud y paciente, la falta de entendimiento en el diagnóstico y la no comprensión del tratamiento indicado ocasionan la falta de adherencia terapéutica por parte del paciente.

En lo que respecta la satisfacción o insatisfacción que produce una comunicación se concluyó que si el médico practica una comunicación asertiva, va existir un elevado grado de satisfacción de los usuarios ya sea tanto su forma de comunicarse y su manera de brindar información.

A nivel de la comunicación asertiva se ha observado en lo que se refiere a estrategias asertivas no se realiza tan bien el servicio desde que inicia, no se evidencia mucha comunicación lingüística o gestual entre paciente y personal de salud.

En el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval se halló que la satisfacción del usuario en cuanto a dimensión técnico-científica no se realizan charlas educativas, y también se observa que algunos pacientes requieren afianzar la orientación acerca de los resultados que se espera tener con el tratamiento como también sobre cuidados a seguir en su hogar.

Se presume que en cuanto a la variable satisfacción del usuario en el servicio de medicina física aún falta afianzar en cuanto al trato que se le da al paciente, para que sea mucho más cordial y amable de tal manera que el paciente sienta que el personal de salud se sienta comprometido en su atención al momento que realizan su tratamiento.

A nivel de la comunicación asertiva se observó que la comunicación precisa no se está realizando tan bien, así como también se podría mejorar los estilos asertivos para una buena comunicación.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Cófreces, Deborah y Dorina (2012). *La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010*. Se plantearon como objetivo: dar a conocer lo más importantes investigaciones de teorías y empirismos acerca de la expresión en el vínculo médico y paciente y su relación en la satisfacción y cumplimiento en el tratamiento médico por parte del paciente, desde que la investigación científica realizada en la sociedad occidental entre los años 1990 y 2010. Se desarrolló un estudio del material bibliográfico en bases de datos y bibliotecas, en el año 2012 en el periodo de Febrero hasta Noviembre. Se revisaron un total de 143 artículos y se escogieron 63. Los fundamentos de incorporación han sido en razón de los fundamentos en temas salientes del estudio de previo contenido y con relación a lo planteado en los objetivos. Se descartó los que no cuentan con un desarrollo completo acerca del tema y sin que tenga un sentido relacional. La asociación del total de la investigación acerca de la materia, que en diferentes publicaciones se mostraba en forma dispersa, es el aporte más importante de esta revisión, dentro de las conclusiones más importantes tenemos: 1) en la correlación médico-paciente se predomina la relación entre la calidad del proceso comunicativo, la satisfacción del usuario y la adhesión a los tratamientos; 2) la asociación médico – paciente, la satisfacción del atendido y que el atendido continúe en el tratamiento son fenómenos multidimensional; 3) encontró una alta incidencia en la dejadez del tratamiento en el sector de salud que cuentan con la centralización de la atención, de elevada demanda, no personalizada, tardanzas y atención no tan individualizadas; y 4) elevados grados de adherencia se relacionaron con diferentes tipos de expresión que aprecian las posturas, creencias, gustos de los atendidos y se va a lograr que se de una secuencia de negociación con altos niveles de acuerdo y entendimiento.

Del Salto (2012) En su investigación titulada: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Tesis realizada como

condición para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud, planteó como objetivo general estudiar la calidad de la atención ofrecida por parte del y la satisfacción en los docentes estudiantes, y administrativos en relación en cuanto a a las perspectivas que tienen de sus exigencias del Instituto Nacional Mejía de salud en su Departamento Médico en el periodo 2012. En esta investigación se realizó una investigación de tipo observacional en cuanto al diseño, epidemiológico analítico transversal de período en cuanto a la clase, que detalló la incidencia de satisfacción del usuario del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía. La comunidad educativa del Instituto Nacional Mejía, es la población de estudio que comprende al personal docente (206), estudiantes (4537), servicios (36) y administrativo (43) (Secretaria del Instituto Nacional Mejia, 2012) que acuden de manera continua en el período 2012. Se concluyó lo siguiente: Encontrándose el nivel de satisfacción de la atención de los usuarios del departamento entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Se brinda el servicio a más de la mitad de atendidos sin contar con Historia clínica. Los signos vitales no son tomados en una cantidad mayoritaria de los usuarios que fueron atendidos (32%).

Mongui (2015) en su investigación titulada: *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.* Tesis para que le otorguen el título de magister en salud pública, se planteó el siguiente objetivo: el estudio de la apreciación de la calidad de la atención médica en la población que tengan disfunción físico motora que asiste para su atención a la fundación APRILP. La metodología empleada fue de corte transversal, y fue descriptivo en cuanto al tipo de investigación. Realizándose una encuesta de un total 30 preguntas cerradas. Teniendo una población de 110 personas que tengan discapacidad físico motora y que acudieron a la fundación A.P.R.I.L.P. Se obtuvo las siguientes conclusiones: se mostró desfavorable en cuanto a la dimensión estructura según pudieron percibir los usuarios con discapacidad físico motora el traslado desde el lugar que habitan hasta el lugar de atenciones manifestando que es mucha la distancia, la entrada, movilización y desplazamiento en el interior de las Instituciones “son dificultosas”, el mobiliario con que se cuenta en la sala donde haya que esperar para las atenciones les pareció

incómodo para la condición de discapacidad en que ellos se encuentran y también hubo insatisfacción en el momento de su atención médica ya que sintieron que se invadió su privacidad, todo ello afectó su tratamiento de rehabilitación y participación social, todo esto afectó la calidad de atención que se ofrece.

Custer (2012) en su investigación titulada: *Desarrollando un modelo de evaluación de satisfacción del usuario con rehabilitación continua, en un centro de Rehabilitación de Lexington, Kentucky*. El objetivo de esta investigación fue plantear un tipo de evaluación de satisfacción del usuario de rehabilitación y encontrar los más certeros pronósticos de satisfacción. Se contó con 1104 personas que asisten al hospital de Rehabilitación de Midwest-Lexington. Se realizó de 6 preguntas en una Encuesta de Satisfacción, se relacionaron estas preguntas con los datos administrativos, referente demográficos, condición funcional y normas de Rehabilitación. La metodología empleada en cuanto al estudio fue descriptivo. Las causas importantes de satisfacción fueron: poseer un trastorno neurológico, las horas realizadas en rehabilitación y el ingreso a rehabilitación dentro de los 15 días después a la aparición de la enfermedad. Las señales de alta consistencia de satisfacción fueron: El cambio a mejor en la Medida de Independencia Funcional, la actividad en general y el cuidado que el paciente se tiene. Se llegó a las siguiente conclusión: que la mejoría que se tiene en cuanto al estado funcional en diferentes momentos a lo largo del tiempo es el mayor predictor en los pacientes que asisten al servicio de Rehabilitación en forma constante en cuanto a su satisfacción.

Dierssen et al (2009). En su investigación titulada: *Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria*, cuya finalidad era reconocer el dominio que existe en cuanto a los diferentes aspectos sociodemográficos, cooperativos y de expresión. La metodología empleada, fue descriptivo en cuanto a lo referido y de tipo transversal. Se aplicó la técnica con una encuesta y se usó un cuestionario de instrumento que midió la satisfacción, este cuestionario fue el SERQVHOS con modificaciones para que puede ser aplicada en telefonía mediante una encuesta telefónica a 40 pacientes telefónica asistida por ordenador. El trabajo se realizó con teleoperadores que se les capacitó para dar a conocer los objetivos del estudio, claramente las preguntas como también

responder a todas las preguntas que puedan existir al momento de aplicar el cuestionario. En un periodo entre 10 y 23 de Octubre del 2006 se aplicaron las encuestas. Se llegó a la conclusión: que la principal importancia de la evaluación de la satisfacción es la de conocer de aspectos de mejora, a la vista de lo que nos resulta, consideramos prioritario incidir en mejorar la información que se da al ingresar a los centros de salud debido a que se puede mejorar este factor a través de una mejor organización y que está en relación a la satisfacción.

Morales, (2009) en su tesis *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, en el periodo desde Febrero hasta Abril del 2009*, planteó como objetivo medir en los pacientes que asisten al servicio de urgencias su nivel de satisfacción frente al servicio brindado por el área de enfermería en una institución de Salud en Mistrató Risaralta que tiene un nivel de atención primaria. La técnica metodológica usada fue descriptiva a transversal de acuerdo a la clase de investigación. Aplicó la técnica encuestas y como instrumento, Patricia Larson quien fue la creadora de la escala CARE-Q, compuesta preguntas de tipo cerradas en un total de 46. Al finalizar del estudio se concluyó lo siguiente: que el nivel de satisfacción que se obtuvo fue medio con respecto a la atención de enfermería en lo que viene a ser todas las actividades planificadas y la labor asistencial.

A nivel nacional

Dominguez (2018) en su investigación de título *“Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en el servicio de medicina del centro de salud surquillo, Lima-Perú, 2015”*, empleada para lograr el título de magister en medicina familiar y atención primaria de salud, planteo como objetivo. Evaluar la comunicación médico-paciente y la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Centro de Salud ubicado en Surquillo en los meses de Junio y Setiembre de 2015. Fue transversal en cuanto a su metodología. Se reclutaron pacientes que acudieron para su atención en consultorios externos del Centro Salud localizado en Surquillo. Se recogieron datos de 121 participantes, incluyendo la aplicación de 2 instrumentos,

la subescala comunicación del IPC-18 y el PSQ-18, los cuales evaluaron la comunicación médico-paciente así como también la satisfacción del usuario. Los datos fueron procesados mediante un programa estadístico SPSS 24.0, realizando estadística descriptiva de las dos variables y a continuación análisis estadístico mediante el Chi cuadrado para estimar la asociación entre variables. Se llegó a las siguientes conclusiones: que en el Centro de Salud Surquillo en el servicio de medicina, la comunicación médico-paciente es deficiente y la satisfacción del usuario es baja. Se requieren más investigaciones sobre este tema en ámbitos vinculados a la atención primaria.

Vargas y Fernando (2016) *Percepción de la comunicación asertiva del médico hacia el paciente durante la atención en el servicio de emergencia del hospital "marino molina scippa" de Essalud - comas en el 2015*, para obtener el grado e para optar el título profesional de médico cirujano, se propuso como principal objetivo: Determinar la percepción de la comunicación asertiva del médico hacia el paciente durante la atención en el del Hospital "Marino Molina Scippa" de EsSalud en su servicio de emergencia – Comas en el 2015; haciendo énfasis en las dimensiones: Empatía, Respeto y Confianza. Su metodología utilizada en lo referente a la clase de investigación que fue descriptivo prospectivo y en cuanto al diseño fue no experimental transversal. Su población de estudio fue de 80 pacientes que asisten al servicio de Emergencia para su atención del Hospital Marino Molina Scippa – EsSalud – Comas; con una muestra de 60 pacientes. La información fue recabada de los pacientes por medio de un cuestionario. Se llegó las siguientes conclusiones: que la percepción de la comunicación asertiva por parte del médico hacia el paciente fue medianamente favorable y en la dimensión de respeto hacia el médico fue poco favorable.

Ramírez(2016) en su investigación que lleva de titulo "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*"para obtener el grado académico de magíster en gestión pública planteo como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.Se empleó una metodología, siendo tipo descriptivo

correlacional en cuanto a la clase de investigación la población , contando con 120 personas que forman la población que se benefician con los servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema en el año 2016 de Julio y Agosto recolectando un 25% de la población total como una muestra los cuales fueron un total de 30 personas con las que se trabajo así también el tipo de muestra fue probabilístico ya que la oportunidad de sus elegidos la tuvieron en un total de personas. Se utilizó la encuesta como técnica para recolectar la información y se usó un cuestionario como instrumento .Se validó con la técnica de Juicio de expertos, quienes fueron profesionales que cuentan con conocimientos en gestión pública que cuentan con estudios en el proceso de investigación científica La metodología empleada; en cuanto al tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto de 2016, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales; asimismo, el muestreo fue probabilístico, ya que fue todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validada a través de la técnica Juicio de Expertos con profesionales en gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica. La conclusión principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

Benites (2016) *Satisfacción del Usuario Externo del Consultorio de Medicina Interna y el Tiempo de Respuesta del Laboratorio Clínico del Policlínico Municipal De SJL, 2015* .Se planteó como *objetivo* hallar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y el tiempo de respuesta del laboratorio clínico. ".La metodología usada fue un Estudio de tipo cualitativo, no experimental, transversal, correlacional, Para lo cual se empleó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". El tamaño de muestra fue de 312 usuarios, se empleó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. Se llegó a la Conclusión que existe

relación evidente e importante entre el nivel de satisfacción y el tiempo de respuesta.

Mendocilla(2015) en su investigación titulada: *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren* para optar grado de maestra en gestión estratégica de la calidad y auditoría médica ,Perú, planteo como objetivo general reconocer las causas que intervienen en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal en sus servicios de consultorios externos, en el mes de Octubre 2015.En cuanto a la metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptivo, transversal, observacional y prospectivo se tomó de forma organizada la muestra aleatoria de 100 usuarios que se atendían en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en los consultorios externos en Octubre del 2015.Se dispone de la encuesta Servqual reformada, la cual se encuentra conformada por 22 pares de preguntas las cuales nos permiten medir la satisfacción del usuario estimando la desemejanza entre las soluciones de apreciación y posibilidades aceptado con una resolución ministerial 527-2011/Minsa. Para el análisis de los datos se empleó programas estadístico spss y excel. Llego a la siguiente conclusión: se encontró que hay una relación alta entre la satisfacción del ususario externo la atención médica brindada en sus servicios de consultorios externos, además también se asoció a la satisfacción del usuario externo ciertas características sociodemográficas como el grado de instrucción , ocupación y el grado de instrucción.

Calderon (2010) en su investigación titulada: *Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan*. Su objetivo hacer un estudio acerca de la satisfacción del usuario que asiste al servicio de farmacia de un hospital psiquiátrico. Su metodología usada fue un estudio observacional y descriptivo. Consto de 99 personas que acudieron al servicio de farmacia .Considerándose variables sociodemográfica, y valoración personal y de uso de servicio.

Se llegó a la conclusión que buena cantidad de atendidos se encuentran satisfechos con la atención brindada en farmacia, como también se consideró que

debía contar con medicamentos de marca comercial. La mitad de usuarios manifestaron haber encontrado los medicamentos que se le recetaron.

León (2014) *Nivel de Satisfacción de los usuarios del consultorio de nutrición del hospital Hipólito Unánue*. Se propuso como objetivo reconocer el nivel de satisfacción de los usuarios que se atienden en el Hospital Hipólito Unánue en el área de nutrición. La metodología utilizada es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo observacional, descriptivo y transversal. Se efectuó una encuesta en la que se valoró el nivel de satisfacción según la teoría de Donabedian con la atención que se recibe en el consultorio de nutrición mediante la escala de Likert. Se encuestó a 75 personas que asistieron al consultorio de Nutrición cuyas edades estaban entre 18-70 años más de la mitad encuestados jóvenes entre 18-29 años de edad; los cuales de sexo femenino (98%), su grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa como también incompleta (56%), y de la mayoría tiene como ocupación ser ama de casa. Se llegó a la siguiente conclusión que la mayoría de los que asisten para su atención al área de Nutrición están complacidos con la atención que se les brinda en la área de Nutrición del Hospital Hipólito Unánue. También se concluyó que debería haber una mejora en cuanto al tiempo de espera que corresponde a la dimensión entorno.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Comunicación asertiva

Campos y Campos (2014), definió la comunicación como: la acción mediante la cual hacemos conocer al otro de lo que uno le sucede. Mostrar, expresar o dar a conocer una cosa. Dialogar, con alguien de forma oral o escrita. Las culturas la tienen como base” (p.97).

Ballenato (2016), definió la comunicación asertiva como: la forma de expresar sus opiniones como también defendiendo sus derechos, sin ser sometidos y tampoco provocar la desaprobación de los demás a los que también atiende y escucha (p.161).

Remor y Monserrat (2013), refirió la comunicación asertiva es: un conjunto de comportamientos que dan un resultado positivo para que el interlocutor se pueda expresar y demuestre sus padecimientos, gustos, exigencias, méritos y valores personales (p.27).

Ferrero y Martín, (2013) definió la comunicación asertiva como: Hecho y consecuencia de comunicar correspondiente ya sea desde dos o más personas; integración o fusión de algunas cosas con otras (p.21).

Según García (2013), “definió que la asertividad es la táctica de comunicar nuestros anhelos de una manera cordial, sincera, recta, simple y apropiada, pudiendo manifestar a los demás lo que deseamos sin atentarlos, por el contrario negociando su cumplimiento (p.14).

A, Moore y ayudantes (2010) proponen que la expresión efectiva se produce cuando hay una interacción entre ambas partes en lugar de ser un sencillo traspaso de información. Disminuye la inseguridad que no es necesaria, requiere por ello manifestar planificación, eficacia y sigue un modelo espiral (informar es edificar una buena relación recíproca) más que en forma directa (p.171).

Asertividad

Alberti y Emmons (1978) la definió como: Manera de actuar que se da en un espacio entre personas que se preocupa principalmente por la superación personal y que desciende por el extravío de base de los receptores del proceder (p.265).

Según Ferrero y Martín, (2013), la asertividad es: la habilidad interpersonal para una adecuada manifestación de sentimientos, opiniones, sentimientos. Donde se crean las características adecuadas que a través de ellas podamos alcanzar lo que es necesario para no sentirnos tristes por efectuarlo, más aún en momentos de conflicto; produciendo en menor cantidad secuelas negativas para ninguna de las partes así como tampoco en la amistad de las dos personas (p.24).

Dimensiones de la comunicación asertiva:

Según Ferrero y Martín, (2013), a tenido en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión1: Estrategias asertivas

Ferrero y Martín, (2013), las describió de la siguiente forma:

Que el ser humano a manera de ser de comunicación, aporta a que otros se puedan edificar y se valgan por ellos mismos; a parte de ello uno lo puede realizar con uno mismo además, y si los dos comparten metas en un escenario opulento en expresión y lenguaje.

Según Castanyer (2014), las definió como los fases para instruirse en la manera de penar sentir y comportarse de una manera asertiva se debe incrementar una planificación interna (mensajes propios, descenso de un miedo extremo, modificar la forma de interpretar...) y también planificación externa (comportamiento para hacer un esfuerzo mediante una conducta asertivo). (p.24).

Dimensión 2: Estilos asertivas

Según Ferrero y Martín (2013):

La conducta (que une –basada en principios y normas), en donde el que emite decide expresarse manifestando de manera inmediata sus emociones; da cara a críticas y no positivas sin manifestar aversión en su conducta para con los demás.

Según García (2013), la asertividad se define como; define la asertividad como la habilidad de manifestar nuestros anhelos de forma cordial, sincera, defrente, y transparente, expresando lo que deseamos sin causar daños a los demás. Pactando con ellos su ejecución (p.19).

Aserción efectiva.

Según Ferrero y Martín (2013)

La auténtica aserción efectiva es de aceptación en común, todos se sienten satisfechos, las comunicaciones se dan de manera adaptable y natural. La unión es un elemento trascendental en nuestra vida además de obtener los beneficios de un grupo. Cuando las personas conservan su correspondencia pasando el horario de labores y tienden a sentirse bien cuando están en sus centro de labores y fuera de el ,es señal evidente consistencia verdadera (p.33).

Pensamiento, sentimiento y conducta.

Según Castanyer (2014); son tres los instrumentos de respuesta (afecto, entendimiento y actitud). Los razonamientos o automensajes asertivos podrían ser "tengo derecho a poner una queja y la pondré", "estoy en desacuerdo con esto aunque todos tengan ideas distintas a la mía", "usted se siente así y yo lo comprendo de distinta manera". Cuando existe una autoestima alta se existe sentimientos semejantes a los sentimientos asertivos como son la seguridad coherencia y paz interior. Las conductas asertivas se manifiesta en el respeto que uno se tiene y este es igual que hacia a los demás (p.p.17,18).

Dimensión 3: Comunicación precisa

Según Ferrero y Martín (2013), define la comunicación precisa como:

El ser humano utiliza un léxico común, la permuta hará en la unión se hará en la unión de sus respectivos códigos. Ambos deberán tener una terminología en común, sobretodo precisa para aquello que abarca sobre todo un solo tema. Informar no solo se trata únicamente de verter una idea de manera clara precisa y fácil en relación a los impulsos del que recibe lo expresado.

Según Campo (2012), la comunicación eficaz es cuando desde el principio de la palabra escrita y hablada, o escrita, hasta el final de la palabra, debe ser conciso, congruente y claro. (p.p. 31, 32).

Eficacia en la comunicación

Según Campo (2012), la eficacia de la comunicación comienza desde que: "al iniciar la palabrada ya sea hablado o escrita, como también al finalizar el ultimo vocablo, debe ser breve, congruente y legible. (p.p. 31, 32).

Secuencia para una adecuada comunicación

Según, Monroe y Ehinger (2012). Para que exista esta, se debe dar de manera ser transparente y específica, de quien desee expresarse a un escenario, lo tiene que hacer de manera cabal, saber ampliamente del tema del cual se está dialogando, tener decisión y en sí mismo y obtener unas habilidades perfectamente logrables para los que de verdad se lo planteen. (p.12)

Los profesionales no se comunican de una manera adecuada

Campo (2012); La espontaneidad; una gran cantidad de profesionales les, de bastante utilidad la actividad de comunicación que se debe dar con desinterés y hasta una incomodidad, para algunos grupos de directivos representa “una molestia” para el otro grupo, “una dificultad”. Se da con esto el fracaso en vez del comienzo. En una ponencia se tiene que dar información verdadera y autentica. (p.36)

Según Campo (2012), dentro de la comunicación es muy importante el mirar a los ojos: Ver con los ojos la vida, la realidad con todo lo terrible que se nos presente. Es importante mirar a los ojos de la persona la cual nos estamos dirigiendo para saber si nos está tomando atención a nuestra comunicación. (p.41)

Como reaccionar ante una agresión verbal

Según Castanyer (2014); cómo responder ante un ataque verbal; La asertividad promueve que somos iguales todos, todos los seres humanos. Como resultado de ello todos tenemos los mismos derechos y por lo tanto tenemos que ser respetados”. (p.53)

Aplicar la empatía en la comunicación.

Según Remor y Amorrós (2013), la empatía es: La capacidad para entender las exigencias, afecto y dificultades de los las personas, tratándolas de comprender desde su lugar, y de dar respuestas a sus emociones. (p.22)

Teoría o modelo teórico que sustenta la variable Comunicación Asertiva

La preparación para conseguir una conducta y una comunicación asertivas, fue uno de los primeros procedimientos desarrollado por los facultativos de la conducta en la década de 1950 y inicios de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998). La palabra asertivo, de aserto, tiene su origen del Latín asertus y cuyo significado es aserción de la verdad de una cosa, por lo que se infiere que la persona que afirma con la verdad es una persona asertiva,

Shannon y Weaver (1949) consideran que la comunicación es uno de los inicios

más importantes de la transmisión de los mensajes. Estos autores propusieron un modelo básico lineal sencillo que a lo largo de los tiempos ha venido modificándose, pero lo entendemos claramente este proceso de comunicación ya que es muy reconocida.

1.3.2. Satisfacción del usuario

Evans Lindsay (2014) refirió que: la satisfacción del cliente es el efecto que da al asignar un objeto o algún pedido que complazca los pedidos del comprador (p.98). En tanto Menhe (2014) refirió que: la satisfacción es una actitud; la lealtad es un comportamiento.

Kotler (2001) el grado del cómo se siente una persona que se da después de haber recibido ya sea un servicio o algún objeto que alguna vez lo requirió y lo comparamos con lo que sintió antes de recibirlo (p.40).

Minsa (2012) Nivel de dedicación al momento de brindar una gracia por parte organismos de salud con lo que se refiere a satisfacer las aspiraciones y maneras de sentir de las personas que lo reciben (p.14).

Clearly e McNeil (2009) Definió la satisfacción como conjunto de reacciones del usuario a la atención que se le brindó, resaltando los elementos subjetivos asociados a su experiencia la cual mide la evaluación cognitiva y la respuesta del usuario a la estructura, procesos y resultado de la atención que recibió.(p.25)

Según Cantú, (2001) se refirió a esta, como aquellas que se presentan con una dificultad de medirlas, no pudiéndose guardar, es difícil de examinar, como tampoco se puede prever sus resultados, es inerte, se produce de manera temporal, se produce previa petición, y que guarda una estrecha relación con la población de personas de bajos recursos; todo lo anteriormente mencionado da como resultado una calificación que lo puede dar el que recibe el servicio, considerando también como características importantes que la determinan son las

conductas, actitudes y competencias del utilizado en suministrar el servicio, el tiempo de demora y el empleado para presentar el servicio; y, las equivocaciones que se cometen mientras se ejecute el servicio que se les brinda(p.166).

Heinz (2005) definió la satisfacción como algo que es subjetivo ya que la persona puede sentirlo cuando asiste a la institución y evalúa el trabajo que realizan en cuanto a la atención que le brindan, además también a los datos a los cuales se tiene acceso, además nos señala que la satisfacción tiene relación también del tipo de usuario ya que no a todos se sienten satisfecho con lo mismo. Una actualización hacia sobre un modelos de satisfacción sencilla es el llamado modelo unido de importancia y satisfacción, que además se suma la complacencia subjetiva del paciente y la estimación de la valoración que una esfera exclusiva en determinado momento tiene para los atendidos”(p.20).

Andía et al, (2002) señalaron que esta tiene implicancia en un estudio lógico o una experiencia racional o de entendimiento, como consecuencia de un cotejo entre lo que se espera y en lo que realmente es el bien o beneficio; y está supeditada a numerosas contingencias las cuales son: perspectivas, cualidades, capacidades, aptitudes, conocimiento, urgencias personales y la propia organización de salud. Estas características hacen que la complacencia sea distinta para los pacientes y la persona para la misma persona en distintas situaciones (p.20).

Duque(2005), se refirió que la satisfacción viene a estar dada por el entendimiento y la destreza del personal lo que va a dar al usuario una confianza dando como resultado un sentimiento de bajo riesgo, como también realizó una crítica que cantidad de hospitales y clínicas no hacen una buena evaluación de idoneidad del profesional que labora en su institución, lo podemos evidenciar en estadías que no se justifican poniendo en riesgo de infecciones intrahospitalarias a los pacientes hospitalizados produciendo su insatisfacción (p.52).

Thompson (2005) Está constituida por tres elementos , un elemento viene a ser lo que resulta lo que el cliente observa del objeto a servicio que le fue dado.

Este se evalúa desde la perspectiva del que recibió el servicio, el segundo elemento es lo que el cliente espera recibir de lo que le ofrecieron que obtendría y el tercer elemento es lo que siente el cliente el grado de complacencia sea ya que haya superado lo esperado o que no haya cumplido con las expectativas.(p.90)

Thompson y Sunol (1996), Se refirió a la satisfacción del usuario que dependía además también de las expectativas de los usuarios .Así también aseveró que el usuario estará satisfecho cuando los servicios cubran o sobrepasen las expectativas que ellos tienen (p.127).

Dimensiones de la satisfacción:

Según el sistema de gestión de la calidad en Salud Minsa (2007), dimensionó la satisfacción del usuario en 3 dimensiones : humanidad, técnico científico y entorno.

Dimensión1: Humanidad

MINSA (2007), referida al aspecto interpersonal de la atención (p.20).

Maimones, (1904) citado por Huiza, (2012), confirmo que la plenitud de nuestro interior se alcanza cuando también gozamos de ella en nuestro organismo. Existe una misión que el médico y todo el personal de salud debe cumplir al momento de las atenciones hacia a los pacientes y que estos esperan ser tratados con amabilidad, comprensivamente, generosamente, con benevolencia y se muestren compasivos ante su angustia.

Dimensión 2: Técnico científico

Minsa (2007) referida a los aspecto científico- técnico de la atención (p.21).

Donabedian, (1996), alude que en la facetas locales que participan en la manera de evaluar en una asistencia metodológica, se hallan desigualdades en la disposición y las particularidades del capital humano y físicos. Esta es una disposición norma trascendental que se debe implantar, aunque en varias circunstancias no tienen trascendencia contigua, por el contrario, puede haber

obligación. Refiere que en que las condiciones locales que podrían influenciar en cómo se efectúa la evaluación técnica de la atención, se muestran diferencias en la disponibilidad y las características materiales y humanas. Hay que establecer la norma importante, que en su mayoría de veces no cobran relevancia inmediata, más por el contrario, puede existir de catalogar la performance de los que proveen de la salud y de hacer una comparación con los más altos resultados posibles desde los atributos de que éstos poseen (p.51).

Dimensión 3: Entorno

Minsa (2007) Consabido a las facultades que el organismo tiene disponible para brindar un servicio óptimo y que generen una ganancia, y para el consumidor tenga precios racionales y sostenidos (p. 21).

Marriner, (1999) en su estudio de “Modelos y Teorías de Enfermería”, muestra su definición en base a el entorno. Su hipótesis incluyo bastantes componentes mostrando en la totalidad de su investigación una pequeña adhesión de cualidades personales, colectivas y de competencia. El ambiente es la agrupación de varias necesidades y dominios externos que dejan consecuencias a la existencia y preparación de un ser vivo y son responsables de eludir, erradicar o facilitar a la propagación de dolencias, eventualidades o la defunción”, entre estas tenemos: aire, calidez, claridad, aseo y estruendo.

Teoría o modelo teórico que sustenta la Satisfacción del Usuario

Según Carr y Hill (1992) la satisfacción del paciente se basó en las diferencias que se pueden hallar entre lo que se espera y la impresión de los beneficios que le han dado. Es de esta forma, las impresiones parciales, están asociadas a las percepciones anteriores de los clientes, conformando una excelente clase de servicio. En salud se comprueba que es muy importante para brindar un buen servicio que está vinculado directamente con la suma y clase de comunicación que se establezca con el cliente para ello interviene directamente el profesional de salud con el atendido como norma de buena atención.

Sans-Corrales y Col (2006) dispusieron que en la calificación de los resultados finales en lo referente a salud es importante aparte de velar por la salud y economía del paciente tenemos que tener en cuenta como se está desarrollando esta si se está dando de manera apropiada, y que no haya una diferencia muy distante entre lo que espera el cliente y lo que se le brinda en la realidad.(p.308).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre Comunicación asertiva y la dimensión humanidad del servicio de medicina física del Centro medico Naval, Callao 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre comunicación asertiva y la dimensión técnico científica en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la dimensión entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación científica

La investigación presente está sustentada en un estudio donde se ejecutó la metodología de un conocimiento científico para mostrar la concomitancia que se conserva entre comunicación asertiva y satisfacción del usuario externa en los pacientes del Servicio de Medicina Física en el Centro Médico Naval, Callao 2018, la cual contribuirá en aplicar un nuevo método para poder ver ña relación entre ambas variables utilizando un conjunto de conocimientos científicos necesarios para todo el trabajo de investigación.

La secuencia de procedimientos realizados en la investigación dan como válida por los cuestionarios realizados, y la información contenida en este trabajo

son con autores actuales como: nacionales e internacionales, también será un aporte a la sociedad sobre la comunicación asertiva y satisfacción del usuario.

Justificación metodológica

Este trabajo de investigación sobre comunicación asertiva y satisfacción del usuario busca utilizar nuevos métodos, estrategias, procedimientos y técnicas, que con la ayuda de los instrumentos van a poder demostrar su validez y confiabilidad generando nuevos conocimientos y buscando otras formas de realizar investigación para que puedan ser utilizados en otros trabajos que puedan ayudar o aportar a la educación y a la mejora de la comunicación asertiva. Este estudio aporta a que todo el personal de salud se comprometa y contribuya a una nueva forma de realizar comunicación asertiva en el campo de la salud.

Justificación teórica

La presente justificación teórica comienza definiendo los parámetros implicados en el presente trabajo de exploración y considerándolo un aporte al conocimiento científico en la correspondencia que se encuentra entre la comunicación asertiva y la satisfacción. En comunicación asertiva se cogerá la conceptualización planteada por: Ferrero y Martín, (2013) la comunicación asertiva es; Efecto y acción efecto de expresar, manera, correlación entre varias o dos personas; agrupación o reunión de unas con otras. En el siglo XX se sumó a este concepto la parte tecnológica que viene ha estar dado con la transferencia de información mediante recopilación mediante quien emite y el que recibe la información, (p.21) y en Minsa (2012) la definió como el nivel de ejecución por parte del sistema de salud, con relación a lo esperado y a lo percibido por el usuario en correspondencia a la prestación de servicios que esta da.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre Comunicación asertiva y la dimensión humanidad del servicio de medicina física del Centro medico Naval, Callao 2018

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y la dimensión técnico científica en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Enfoque

La presente investigación aplicó el enfoque cuantitativo, Valderrama (2017) se determina porque usa la acumulación y el estudio de los datos para dar respuesta a la formulación del problema de la investigación; también usa los procesos o sistemas estadísticos para comprobar la verdad o falsedad de la hipótesis (p.106)

Método:

Para la presente investigación se aplicó el método hipotético deductivo, según Bernal (2006) manifestó que: El método hipotético deductivo es una técnica que se inicia de una aseveración en calidad de hipótesis y rechazar o negar tales hipótesis, desprendiendo de estas conclusiones que deben enfrentarse con los hechos (p.56)

Tipo de estudio:

Fue Básica, según Valderrama (2017), se le conoce además como investigación teórica, pura o fundamental. Tiene como objetivo dar un cuerpo sistematizado de conocimientos científicos y no genera indispensablemente resultados de beneficio en la práctica cercana. Se interesa por recolectar información de la realidad para hacer crecer el conocimiento teórico-científico (p.164).

Diseño

Cuando nos referimos al diseño, según Valderrama (2017) expresó que: es un táctica o proyecto que servirá para conseguir la colecta de datos, dar respuesta a la formulación del problema, al logro de los objetivos, aprobar o desaprobar la hipótesis nula(p.175) por lo cual la investigación que presentamos fue elaborada como un diseño no experimental, Valderrama(2017),expreso que en el diseño no experimental, se realiza sin cambiar la(s) variable(s),cada vez que los eventos o acontecimientos ya ocurrieron previamente de la investigación(p.178).

Nivel de investigación

En tal sentido el estudio fue de nivel descriptivo, debido a que se reconocen propiedades del universo de investigación, se muestran formas de proceder y disposición del total de la población investigada, se plantean comportamientos definidos y se revela y se confirma la relación entre variables de investigación (Méndez, 2012, p. 231).También, el diseño fue correlacional, ya que hace que el investigador "examinar e investigar la asociación de eventos y fenómenos de la

realidad(variables), para saber el nivel de carencia o dominio de ellas, y cuyo objetivo es encontrar el grado de asociación entre las variables que se estudia(Carrasco, 2009, p. 73).

El gráfico que le corresponde al diseño seleccionado de nivel correlacional, es el siguiente:

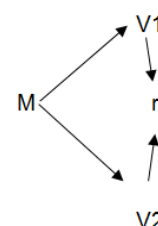
Dónde:

M: Muestra de la población

V1: Variable: Comunicación Asertiva

V2: Variable: Satisfacción del usuario

r: Relación que existe entre dos variables



Alcance:

Fue Trasversal o transeccional, según Valderrama “ Tiene como finalidad explicar la asociación entre dos o más variables en un momento definido” (p.179).

2.2. Variables de operacionalización

Variable:

Las variables, según Valderrama (2017), son propiedades observables que tiene cada persona, institución o objeto ,y que, varían cuantitativamente y cualitativamente al ser medidas una en asociación con la otra(p.157).

Definición conceptual

Variable 1: Comunicación asertiva

Se define la comunicación asertiva como: Acción y efecto de comunicar correspondiente entre dos o más personas; junta o unión de algunas cosas con otras. (Ferrero y Martín 2013, p.21).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Kotler, 2001, p.40).

Operacionalización:

Según Valderrama, la operacionalización, (2017), “ es el desarrollo por lo cual cambian las variables de conceptos indeterminados a unidades de medición”(p.260).

Definición operacional

Variable 1: Comunicación asertiva

Son las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa en base a 19 ítems con opciones de respuesta tipo Likert “Siempre”, “Casi siempre”, “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. En la tabla 1 se observa la matriz operacional de esta variable.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Estrategias asertivas	-Aserción positiva.	1, 2		
	-Comunicación lingüística o gestual.	3, 4	5.Siempre	
	-Formas de comunicación interpersonal.	5,6	4.Casi siempre	No adecuada: 5-35
	-Autoestima.	7,8		
Estilos asertivos	-Asertividad.	9,10	3. Regular	
	-Aserción efectiva.	11,12	2.Casi nunca	Media:36-66
	-Pensamiento sentimiento y conducta		1.Nunca	Adecuada:67-95
		13,14		
Comunicación precisa	-Eficacia en la	15,16		
	-Comunicación.			

-Pasos para la buena comunicación.	17,18
-Como reaccionar ante una agresión verbal.	19

Nota: Adaptación de las teorías relacionadas a la variable (2018).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Son las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones humana, técnica científica y entorno en base a 19 ítems con opciones de respuesta tipo Likert “Siempre”, “Casi siempre”, “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. En la tabla 1 se observa la matriz operacional de esta variable.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Humana	-Trato	1		
	-Respeto	2		
	-Tiempo de espera	3	5.Siempre	
	-Información	4	4.Casi siempre	Insatisfecho
	-Privacidad	5	3.Regular	:5-35Poco
	-Compromiso	6	2.Casi nunca	satisfecho:36-66
	-Presentación	7	1.Nunca	Satisfecho:67-95

Técnica científica	-Orientación	08-11
	-Confidencialidad	12
	-Aplicación de procedimientos	13
<hr/>		
Entorno	-Limpieza	14-17
	-Ventilación	18
	-Iluminación	19

Nota: Adaptación de las teorías relacionadas a la variable (2018).

2.3. Población y muestra

Población

De acuerdo a Carrasco (2009), población “es la agrupación de todos los componentes (las unidades de análisis) que se establecen dentro del ámbito espacial donde se lleva acabo el trabajo de investigación”.(p.237)

En el presente estudio, la población tuvo determinado por 570 que es el total de pacientes que asisten para sus terapias físicas al Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, ubicada en el distrito del Callao.

Muestra

Muestra es “una fracción o porción característico de la población, cuyas propiedades principales son la de ser imparcial y reflejo justo de ella. (Carrasco, 2009, p. 237).

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

La muestra de estudio estuvo conformada por 150 pacientes que acuden al servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval para su atención.

Muestreo

Según Valderrama (2017), “es el procedimiento de selección de una parte característica de la población, la cual nos permite evaluar los parámetros de la población”(p.188).En la presente investigación se empleó el muestreo no

probabilístico según Valderrama (2017), el investigador puede influir en este tipo de muestreo, se selecciona la muestra de acuerdo a las razones de comodidad como también de acuerdo al criterio del investigador (p.193). Tipo de muestreo intencional. Se determina por un empeño deliberado de encontrar muestras “representativas” por medio de la inclusión en la muestra de grupos supuestamente característicos (Valderrama, 2017:193)

Criterios de selección

Criterio de inclusión

Para conformar los grupos experimentales y de control se consideraron incluidos a los estudiantes que cumplieran las siguientes condiciones:

- Usuario en capacidad cognitiva de responder al cuestionario.
- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval.
- Usuarios que deseen voluntariamente participar en la investigación y firmen consentimiento informado.
- Solo pacientes del centro médico naval del área de Medicina Física

Criterio de exclusión

- Usuarios con estado de conciencia alterados.
- Los usuarios que libre voluntad decidan no participar en el estudio.
- No personal médico profesional y técnico de enfermería.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

La técnica empleada fue la encuesta, ya que los datos son obtenidos mediante preguntas a los individuos que conforman la muestra (Carrasco, 2009).

Instrumento:

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables

a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (Behar, 2008, p. 64).

El cuestionario fue el instrumento utilizado para la obtención de datos. Un cuestionario es el conjunto de preguntas con las cuales se mide una o más variables. El Cuestionario puede tener preguntas con contenidos tan variados como son los aspectos que mida. Y fundamentalmente, se puede hablar de dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas (Behar, 2008, p. 64).

Ficha Técnica Nombre: Cuestionario 1: Comunicación asertiva

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento comunicación asertiva

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Encuesta de percepción de la comunicación asertiva
Autor del instrumento:	Berrocal (2017)
Adaptado por:	Br. Paola Cynthia Otero Bocanegra
Objetivo del instrumento:	Evaluar la percepción de la comunicación asertiva a través de sus dimensiones de: Estrategias asertivas, estilo asertivo y comunicación precisa.
Usuarios:	Se recogerá información de los pacientes que son atendidos en el Servicios de Medicina Física del Centro Médico Naval.
Características y modo de aplicación:	La prueba está diseñada con 19 ítems, divididos en tres dimensiones de la variable comunicación asertiva, las dimensiones son: Estrategias asertivas(8), estilo asertivo(6) y comunicación precisa(5). Su escala de tipo Likert "Siempre", "Casi siempre", "A veces", "Casi nunca" y "Nunca".
Procedimiento:	Los pacientes deberán desarrollar la prueba en forma individual y personal, previamente se les dará una explicación del llenado del cuestionario a cada paciente si así fuera necesario, y luego el paciente procederá a desarrollar cada ítems .
Validación:	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.

Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 10 estudiantes, y la prueba de confiabilidad KR20 arrojó un resultado de fuerte confiabilidad (0,79).
Baremos o niveles y rangos:	No adecuada [5 -35] Media [33 -66] Adecuada [67-95]

Nota: Elaboración del Instrumento (2018)

Tabla 4

Baremos del cuestionario Comunicación asertiva:

	No adecuada	Media	Adecuada
Estrategias asertivas	8-19	20-31	32-40
Estilos asertivos	6-14	15-23	24-30
Comunicación	5-12	13-20	21-15

Ficha Técnica Nombre: Cuestionario 2: Satisfacción del usuario

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento Satisfacción del usuario

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	La herramienta SERVQUAL (Quality Service)
Autor del instrumento:	Parasuraman (2012)
Adaptado por:	Br. Paola Cynthia Otero Bocanegra
Objetivo del instrumento:	Medir la satisfacción del usuario externo que es atendido en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval

Usuarios:	Se aplicará la encuesta a los pacientes que son atendidos en el servicio de medicina física del Centro médico naval y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión
Características y modo de aplicación:	La prueba está diseñada con 19 ítems, divididos en tres dimensiones satisfacción del usuario externo, las dimensiones son: Humana (7), técnica científica (6) y entorno (5). Su escala de tipo Likert "Siempre", "Casi siempre", "A veces", "Casi nunca" y "Nunca"
Procedimiento:	Los pacientes deberán desarrollar la prueba en forma individual y personal, previamente se les dará una explicación del llenado del cuestionario a cada paciente si así fuera necesario, y luego el paciente procederá a desarrollar cada ítem.
Validación:	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 10 estudiantes, y la prueba de confiabilidad KR20 arrojó un resultado de fuerte confiabilidad (0,79).
Baremos o niveles y rangos:	Insatisfecho [0 -10] Poco satisfecho [11 -13] Satisfecho[14 -17]

Nota: Elaboración del Instrumento (2018)

Tabla 6

Baremos del cuestionario de Satisfacción del usuario

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Humana	9-15	16 -22	23-27
Técnica-científica	6-14	15-23	24-30
Entorno	6-14	15-23	24-30

Ficha Técnica

Validez

Para la validación de la presente investigación fue necesario que expertos nos del su dictamen acerca de la confiabilidad que exista entre en la prueba y las dimensiones que se quiere medir y además de ello me va a determinar la sustentabilidad de mi hipótesis.

Hernández (2014), sostuvo que:

La opinión de los expertos nos va a dar la validez del contenido y también estar seguros de que las dimensiones que fueron medidas instrumento representen al universo o dominio de dimensiones de las variables de interés (esto también puede ser un muestreo aleatorio simple)(p.298).

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario

#s.	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Ulises Córdova García	Suficiencia
2	Doctor	Angel Salvatierra Melgar	Suficiencia
3	Doctora	Flor De Maria Sanchez Aguirre	Suficiencia

Nota: Certificado de validez (2018)

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández *et al.* (2014, p. 200) “la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que al momento de aplicarlo repetidas veces al mismo individuo u objeto produce los mismos resultados”

El procedimiento para determinar la confiabilidad de instrumentos consiste en realizar una prueba piloto para determinar el grado de confiabilidad, de la siguiente manera:

1. Seleccionar una muestra diferente, pero con características similares a la muestra de estudio. (Se recomienda que dicha muestra sea 10% al 15%).
2. Aplicación del instrumento
3. Recojo y tabulación de datos en Excel

4. Determinación de la confiabilidad: (a) Para el caso de respuestas politómicas, la cual se adoptan más de dos valores y con escala de medición ordinal, sus resultados se llevarán al SPSS para determinar el Alfa de Cronbach, empleando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Dónde:

α : Alfa de Cronbach

K: Número de ítem

Si: Varianza del instrumentos

St²: Varianza de la suma de los ítem

Se aplicó una prueba piloto a 20 estudiantes, de cuarto de secundaria, de una institución educativa contigua y que tuvieron las mismas condiciones y características de la población.

Tabla 8

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Tabla 9

Resultados de confiabilidad de las variables Confiabilidad de la comunicación asertiva y Satisfacción del usuario.

Comunicación Asertiva

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	19

Satisfacción del usuario

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	19

Nota: Análisis de la fiabilidad SPSS V.23 (2018)

El resultado obtenido para la primera variable comunicación asertiva fue de 0.950, considerándose esta de nivel de alta confiabilidad y la segunda variable satisfacción del usuario el resultado fue de 0.951 siendo esta del mismo nivel que la primera variable. El cuestionario consto de 19 items.

2.5 Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivos:

Se hizo uso de la estadística descriptiva, el cual consiste en estructurar, concentrar, disminuir y presentar(de forma gráfica) la información que se encuentra en la muestra” (Elorza, 2000, p. 31). En la presente tesis se ejecutó mediante tablas y frecuencias, lo cual posibilitará observar el comportamiento de las variables en forma específica.

Análisis inferencial

La estadística inferencial se aplica en esta tesis por medio de las pruebas de hipótesis, en el cual “se constituye una hipótesis con relación al valor de las características de los parámetros y la información generada en una muestra. Si la prueba no es consistente con la propuesta de la hipótesis, ésta se rechaza” (Elorza, 2000, p. 335)

Para esta finalidad se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, dado que se contó con datos de tipo ordinal. Además las variables son cualitativas y es no paramétrica.

Los resultados que se obtuvieron después del procesamiento estadístico de los datos fueron representados mediante gráficos de columnas y dispersión para facilitar su interpretación, para la interpretación de los resultados obtenidos se realizó en base a la siguiente formula y tabla de valores.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ : Coeficiente de correlación.

D: diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y.

N: Número de parejas de datos.

Tabla 10

Valores de la correlación Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis fue:

Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

Todos estos cálculos fueron realizados con el programa estadístico SPSS v 21.

2.6. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos de los pacientes que se atienden en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, las cuales se procesaron de forma adecuada sin modificaciones, pues estos datos estuvieron cimentados y respondieron a los instrumentos aplicados.

La investigación contó con la autorización de parte de la Jefatura del Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, del distrito de Bellavista de la provincia constitucional del Callao.

Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados; (b) el respeto y consideración y; (c) no hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, el cual fueron transformadas a niveles para identificar la predominancia y su interpretación debida

Tabla11

Distribución de frecuencias por nivel de la Comunicación asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018.

Comunicación asertiva					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No adecuada	6	4,0	4,0	4,0
	Media	13	8,7	8,7	12,7
	Adecuada	131	87,3	87,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

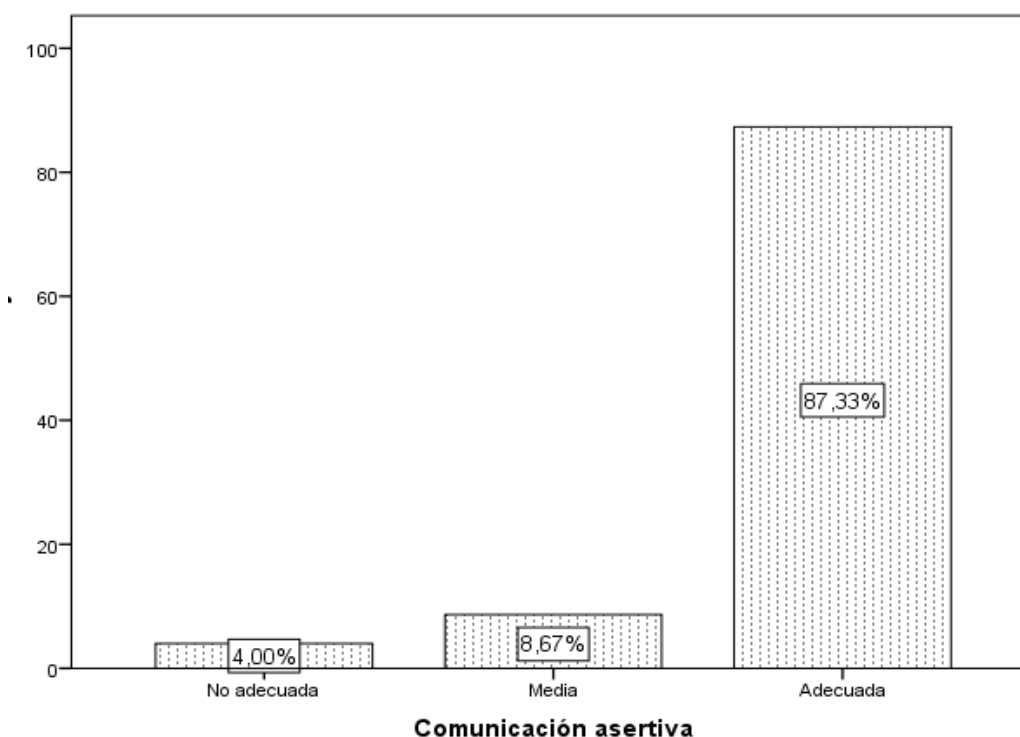


Figura 1. Niveles porcentuales de la Comunicación asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018.

En cuanto a los resultados del nivel porcentuales de la Comunicación asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 4% de los encuestados manifiestan que la comunicación no es adecuada, mientras que el 8.67% manifiestan que la comunicación es media y el 87.33% manifiestan que el nivel de la comunicación asertiva es adecuada en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval Callao 2018.

Tabla 12

Distribución de frecuencias por nivel de la estrategia asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

Estrategias asertivas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No adecuada	6	4,0	4,0	4,0
	Media	25	16,7	16,7	20,7
	Adecuada	119	79,3	79,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

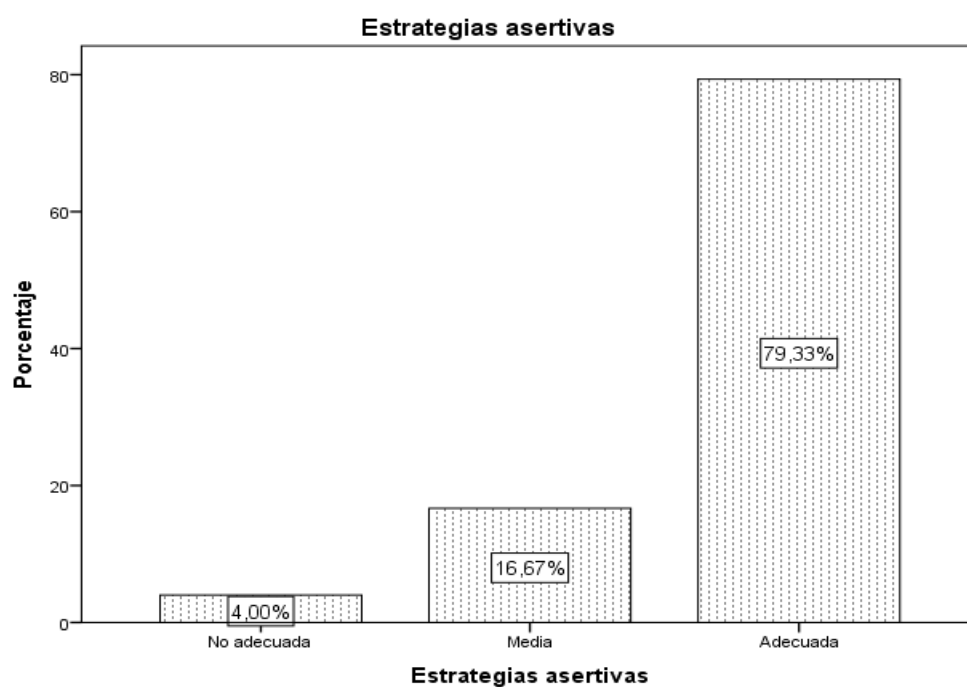


Figura 2. Niveles porcentuales de la estrategia asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval.

En cuanto a los resultados del nivel porcentuales de la estrategia asertiva del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 4% de los encuestados manifiestan que la estrategia asertiva no es adecuada, mientras que el 16.67% manifiestan que la estrategia asertiva es media y el 79.33% manifiestan que el nivel de la estrategia asertiva es adecuada en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval Callao 2018

Tabla 13

Distribución de frecuencias por nivel del estilo asertivo del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

Estilos asertivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No adecuada	6	4,0	4,0	4,0
	Media	30	20,0	20,0	24,0
	Adecuada	114	76,0	76,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

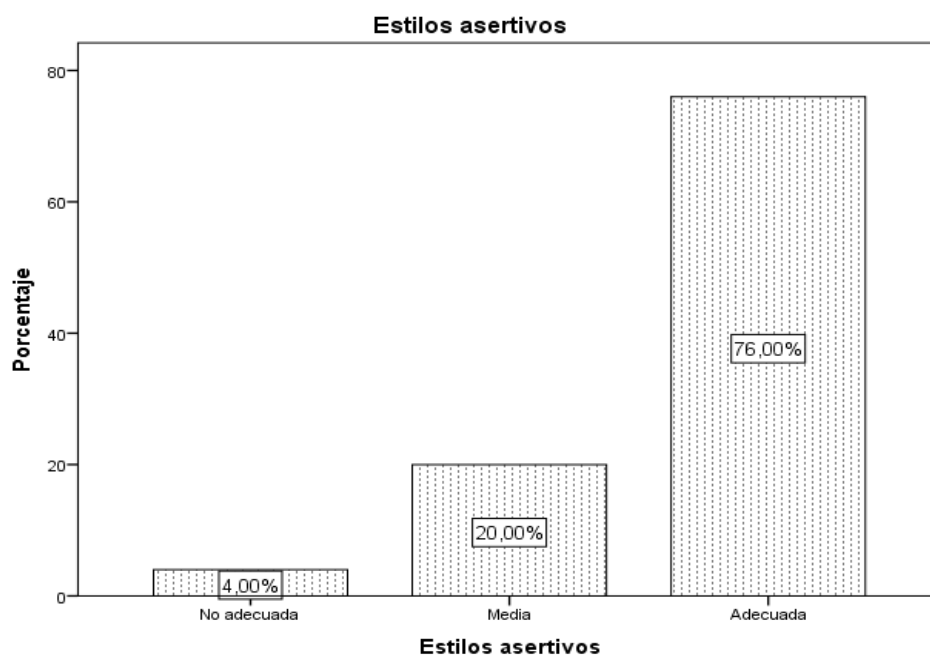


Figura 3. Niveles porcentuales del estilo asertivo del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

En cuanto a los resultados del nivel porcentuales del estilo asertivo del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 4% de los encuestados manifiestan que el estilo asertivo no es adecuado, mientras que el 20% manifiestan que el estilo asertivo es media y el 76% manifiestan que el nivel del estilo asertivo es adecuado en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval Callao 2018

Tabla 14

Distribución de frecuencias por nivel de la Comunicación precisa del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

Comunicación precisa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No adecuada	6	4,0	4,0	4,0
	Media	27	18,0	18,0	22,0
	Adecuada	117	78,0	78,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

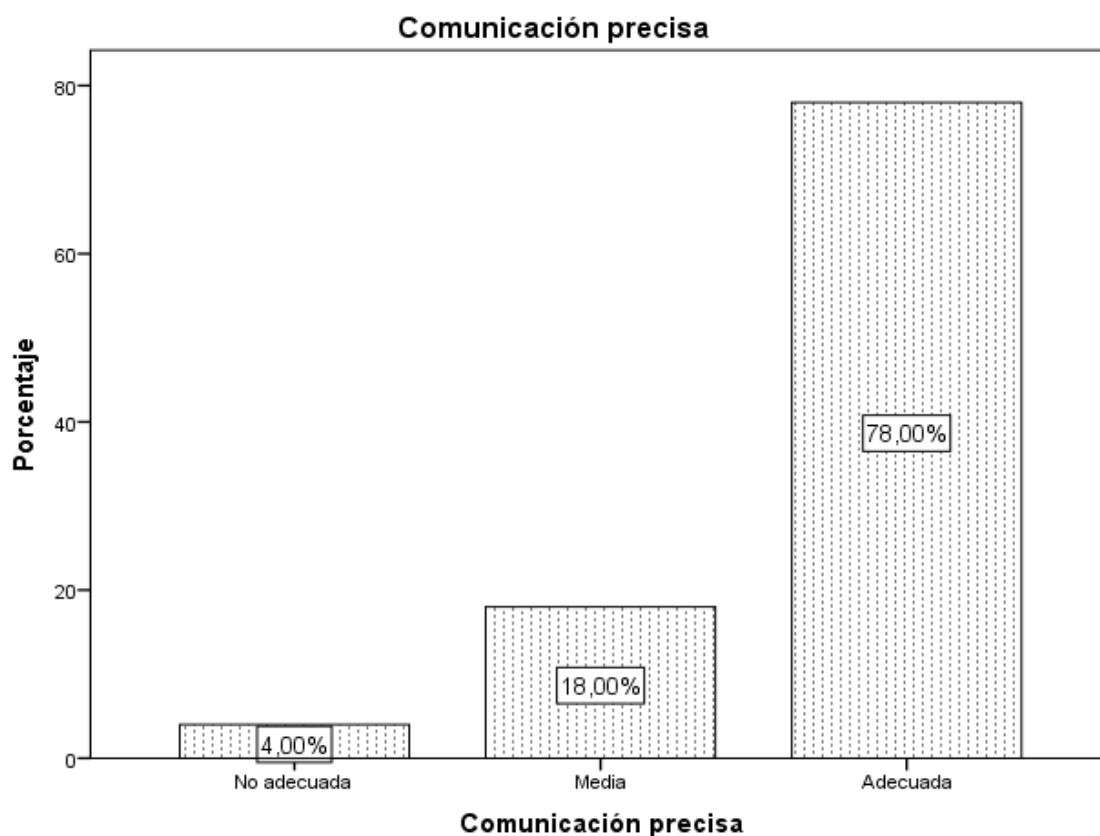


Figura 4. Niveles porcentuales de la Comunicación precisa del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

En cuanto a los resultados del nivel porcentuales de la Comunicación precisa del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 4% de los encuestados manifiestan que la Comunicación precisa no es adecuada, mientras que el 18% manifiestan que la Comunicación precisa es media y el 78% manifiestan que el nivel de la Comunicación precisa es adecuado en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval Callao 2018

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

Satisfacción del usuario				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Insatisfecho	1	,7	,7
	Poco satisfecho	14	9,3	9,3
	Satisfecho	135	90,0	90,0
	Total	150	100,0	100,0

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

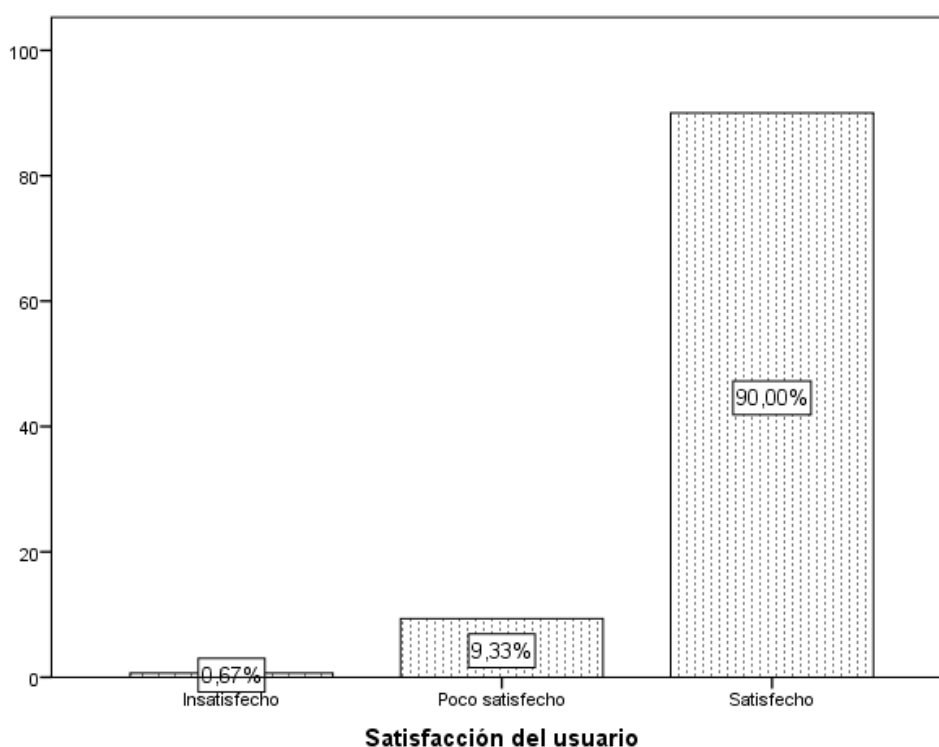


Figura 5. Niveles porcentuales de la satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

Asimismo, se tienen los resultados del nivel porcentuales de la satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 9.33% de los encuestados perciben que se encuentran poco satisfecho con

el servicio, mientras que el 90% presentan satisfacción en cuanto al servicio de medicina física en el Centro Médico Naval Callao 2018

Dimensiones.

Tabla 16

Distribución de frecuencias de la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval

Humana					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	1,3	1,3	1,3
	Poco satisfecho	17	11,3	11,3	12,7
	Satisfecho	131	87,3	87,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

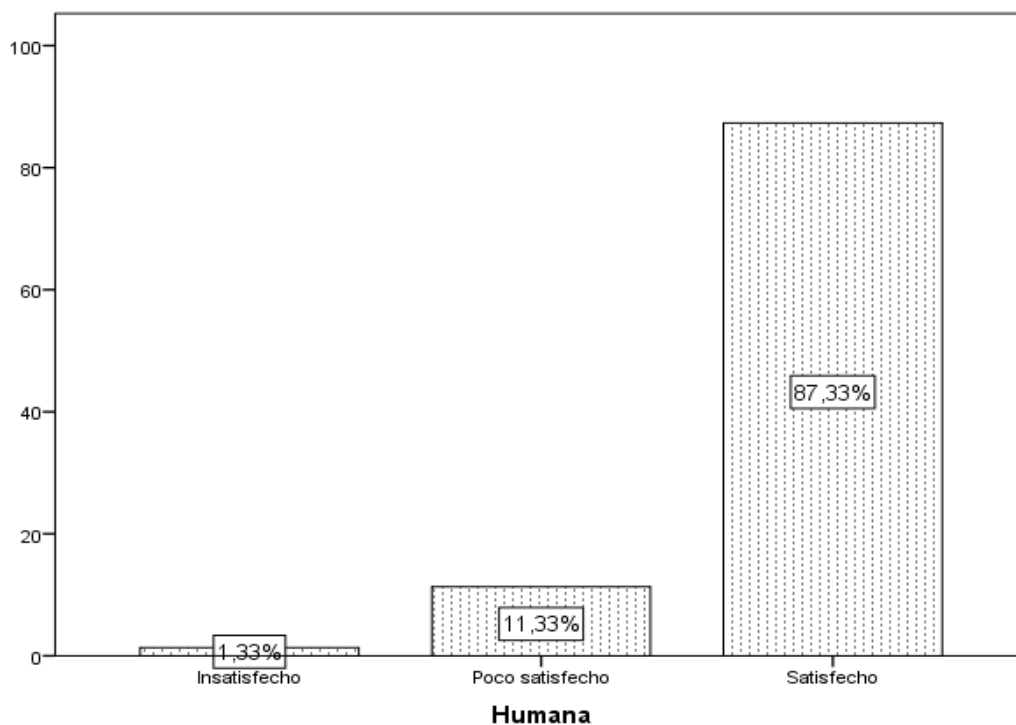


Figura 6. Niveles porcentuales de la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval

En cuanto a los resultados específicos del nivel porcentuales de la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, se tiene al 11.33% de los encuestados perciben que se encuentran poco satisfecho con el servicio, mientras que el 87.33% presentan satisfacción en cuanto al servicio en la dimensión humana en el Centro Médico Naval

Tabla 17

Distribución de frecuencias de la dimensión técnica del servicio de medicina física del Centro Médico Naval

Técnica- científica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	15	10,0	10,0	10,0
	Poco satisfecho	104	69,3	69,3	79,3
	Satisfecho	31	20,7	20,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

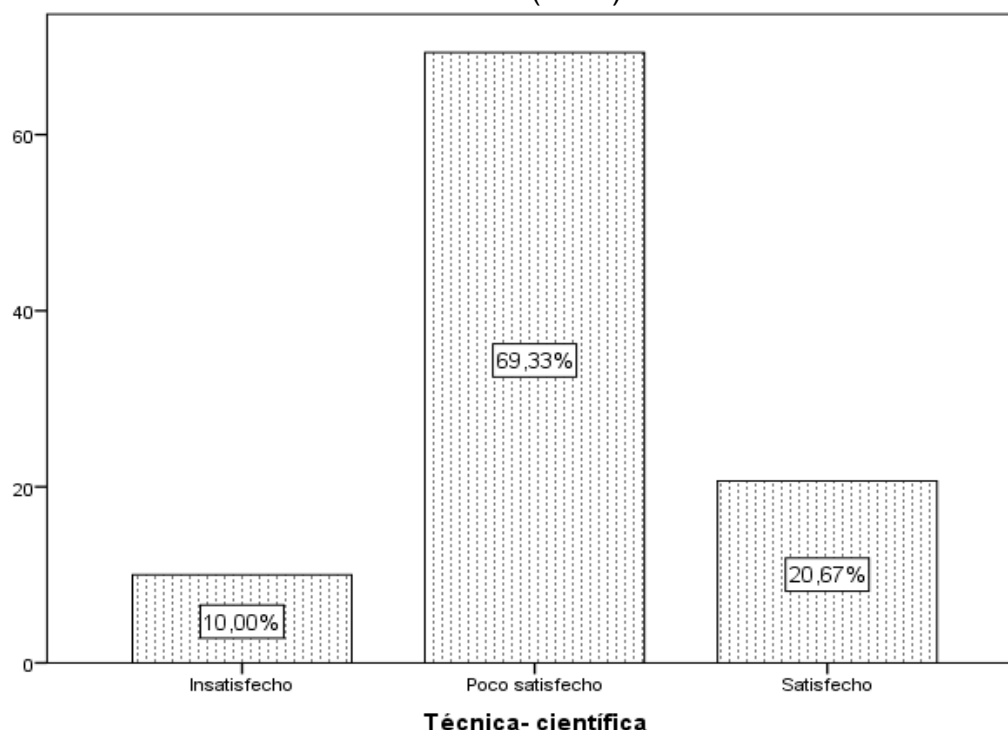


Figura 7. Niveles porcentuales de la dimensión técnica-científica del servicio de medicina física del Centro Médico Naval

En cuanto a los resultados específicos del nivel porcentuales de la dimensión técnica del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, se tiene al 69.33% de los encuestados perciben que se encuentran poco satisfecho con el servicio, mientras que el 20.67% presentan satisfacción en cuanto al servicio en la dimensión técnica en el Centro Médico Naval.

Tabla 18

Distribución de frecuencias la dimensión entorno en el Servicio del Centro Médico Naval

Entorno				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
				Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	20	13,3	13,3
	Poco satisfecho	32	21,3	21,3
	Satisfecho	98	65,3	65,3
	Total	150	100,0	100,0

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

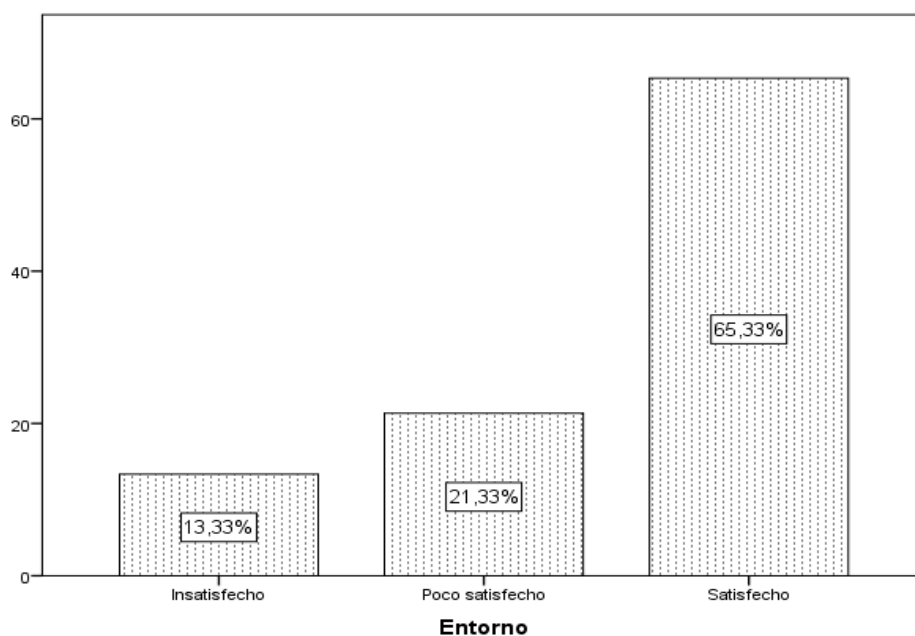


Figura 8. Niveles porcentuales dimensión entorno en el Servicio del Centro Médico Naval

Finalmente, en cuanto a los resultados específicos del nivel porcentuales de la dimensión entorno del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, se tiene al 21.33% de los encuestados perciben que se encuentran poco satisfecho con el servicio, mientras que el 65.33% presentan satisfacción en cuanto al servicio en la dimensión entorno en el Centro Médico Naval

3.1.1. Niveles comparativos entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Luego de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego se trató la prueba de hipótesis tanto general y específica

Resultado general de la investigación

Tabla 19

Distribución de frecuencias entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla cruzada Comunicación asertiva*Satisfacción del usuario						
		Satisfacción del usuario				
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Comunicación asertiva	No adecuada	Recuento	1	0	5	6
		% del total	0,7%	0,0%	3,3%	4,0%
	Media	Recuento	0	5	8	13
		% del total	0,0%	3,3%	5,3%	8,7%
	Adecuada	Recuento	0	9	122	131
		% del total	0,0%	6,0%	81,3%	87,3%
Total	Recuento	1	14	135	150	
	% del total	0,7%	9,3%	90,0%	100,0%	

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

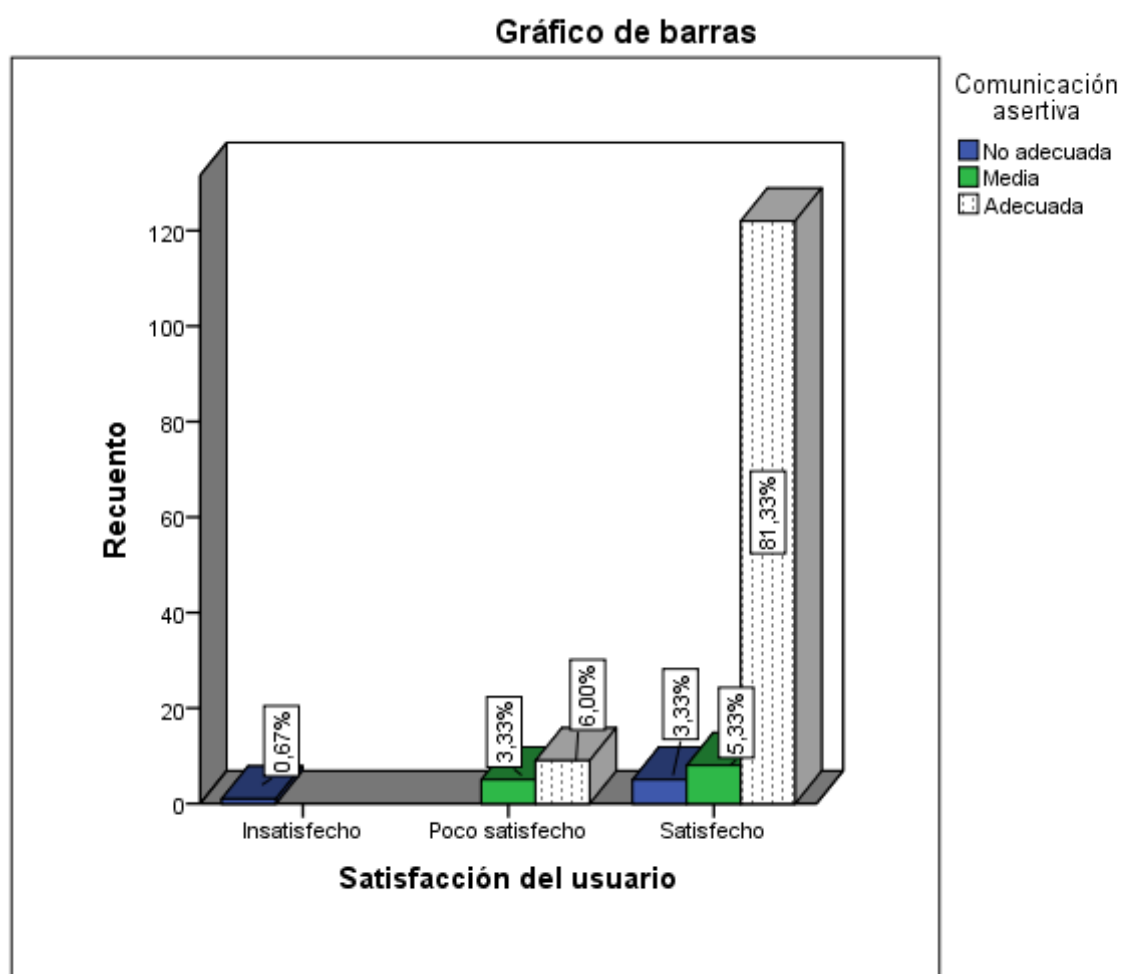


Figura 9. Niveles entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Referente al resultado general entre cuanto a los resultados entre la comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 0.7% de los encuestados se encuentran insatisfecho por lo que la comunicación no es adecuada, mientras que el 3.3% de los encuestados se encuentran poco satisfecho por lo que la comunicación es media, y el 81.3% de los encuestados se encuentran satisfecho se debe a que la comunicación es adecuada en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Resultado específico entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla 20

Distribución de frecuencias entre comunicación asertiva y la dimensión humana en el servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla cruzada Comunicación asertiva*Humana						
			Humana			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Comunicación asertiva	No adecuada	Recuento	1	0	5	6
		% del total	0,7%	0,0%	3,3%	4,0%
	Media	Recuento	1	8	4	13
		% del total	0,7%	5,3%	2,7%	8,7%
	Adecuada	Recuento	0	9	122	131
		% del total	0,0%	6,0%	81,3%	87,3%
	Total	Recuento	2	17	131	150
		% del total	1,3%	11,3%	87,3%	100,0%

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

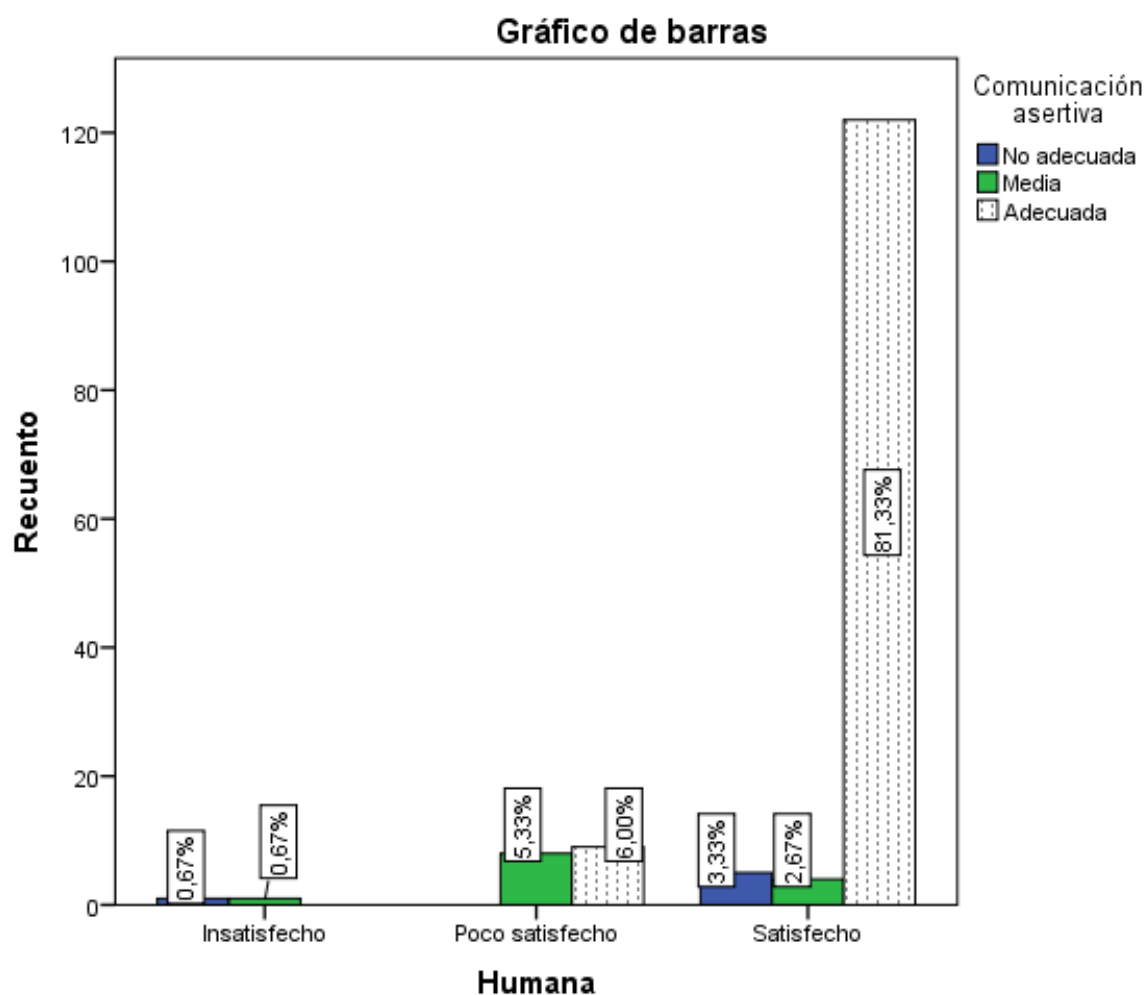


Figura 10. Niveles entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

En cuanto a los resultados específicos entre la comunicación asertiva y satisfacción en la dimensión humana del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 0.7% de los encuestados se encuentran insatisfecho por lo que la comunicación en la dimensión humana no es adecuada, mientras que el 5.3% de los encuestados se encuentran poco satisfecho por lo que la comunicación en la dimensión humana es media, y el 81.3% de los encuestados se encuentran satisfecho se debe a que la comunicación en la dimensión humana es adecuada en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Resultado específico entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla 21

Distribución de frecuencias entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla cruzada Comunicación asertiva*Técnica- científica						
			Técnica- científica			
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Comunicación asertiva	No adecuada	Recuento	2	3	1	6
		% del total	1,3%	2,0%	0,7%	4,0%
	Media	Recuento	5	8	0	13
		% del total	3,3%	5,3%	0,0%	8,7%
	Adecuada	Recuento	8	93	30	131
		% del total	5,3%	62,0%	20,0%	87,3%
	Total	Recuento	15	104	31	150
		% del total	10,0%	69,3%	20,7%	100,0%

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

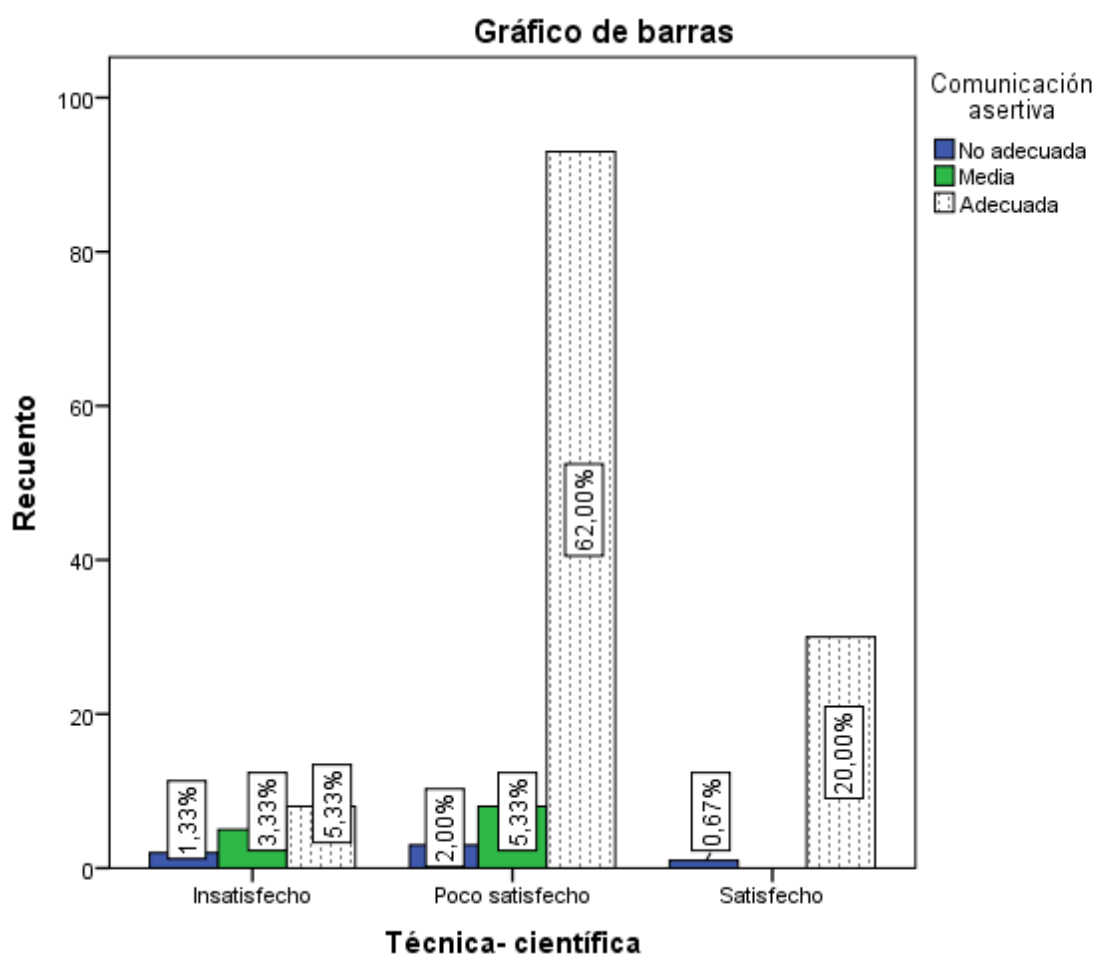


Figura 11. Niveles entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018

Asimismo, en cuanto a los resultados específicos entre la comunicación asertiva y satisfacción en la dimensión técnico científica del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 1.3% de los encuestados se encuentran insatisfecho por lo que la comunicación en la dimensión técnico científica no es adecuada, mientras que el 5.3% de los encuestados se encuentran poco satisfecho por lo que la comunicación en la dimensión técnico científica es media, y el 20% de los encuestados se encuentran satisfecho se debe a que la comunicación en la dimensión técnico científica es adecuada en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Resultado específico entre la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla 22

Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla cruzada Comunicación asertiva*Entorno					
		Entorno			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Comunicación asertiva	No adecuada	Recuento	1	1	4
		% del total	0,7%	0,7%	2,7%
	Media	Recuento	6	6	1
		% del total	4,0%	4,0%	0,7%
	Adecuada	Recuento	13	25	93
		% del total	8,7%	16,7%	62,0%
Total		Recuento	20	32	98
		% del total	13,3%	21,3%	65,3%

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

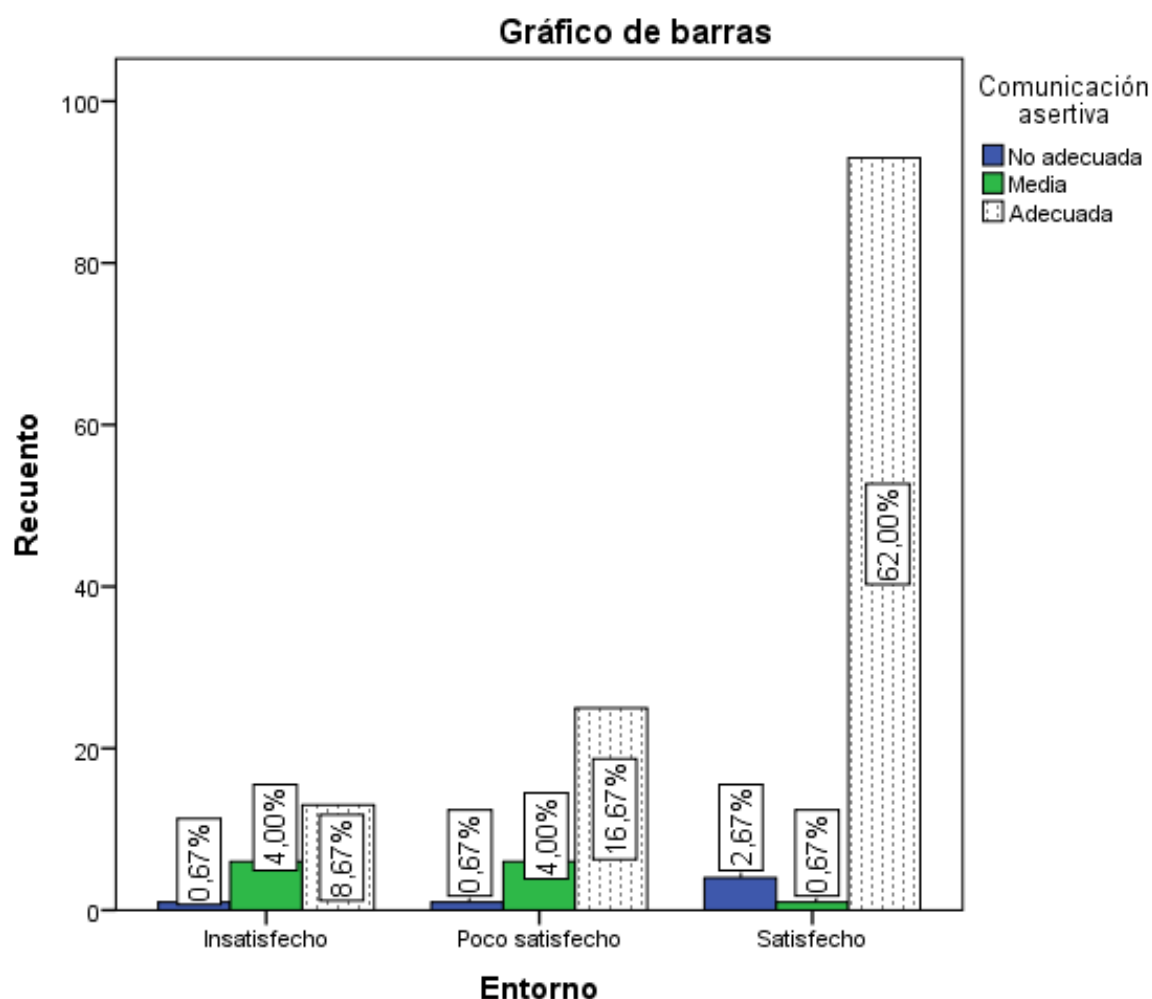


Figura 12. Niveles entre la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Finalmente, en cuanto a los resultados específicos entre la comunicación asertiva y satisfacción en la dimensión entorno del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, se tiene al 0.7% de los encuestados se encuentran insatisfecho por lo que la comunicación en la dimensión entorno no es adecuada, mientras que el 4% de los encuestados se encuentran poco satisfecho por lo que la comunicación en la dimensión entorno es media, y el 62% de los encuestados se encuentran satisfecho se debe a que la comunicación en la dimensión entorno es adecuada en el Centro Médico Naval, Callao 2018

3.3. Contrastación de hipótesis

Nivel de significación de prueba: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba de hipótesis. De los resultados inferenciales para determinar la relación entre las variables, se asumirán al estadístico no paramétrico de rangos Rho de Spearman

Decisión: teniendo en cuenta la comparación en la relación existente entre.

$p_valor < \alpha = 0.05$; implica rechazo de la hipótesis nula

$p_valor > \alpha = 0.05$; implica no rechazo de la hipótesis nula

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Hg: Existe relación significativa entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla 23

Grado de correlación y nivel de significación entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval

Correlaciones				
			Comunicación asertiva	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,541 significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, relación significativa entre comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

H1: Existe relación significativa entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla 24

Grado de correlación y nivel de significación entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval

Correlaciones				
			Humana	Comunicación asertiva
Rho de Spearman	Humana	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.442 significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación significativa entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Hipótesis específica Especifico 2

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018

H1: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla 25

Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval

Correlaciones				
			Comunicación asertiva	Técnica- científica
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Técnica- científica	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.494 significa que existe correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la Comunicación asertiva y el Entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

H2: Existe relación significativa entre la Comunicación asertiva y el Entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018

Tabla 26

Grado de correlación y nivel de significación entre la Comunicación asertiva y el Entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval

Correlaciones				
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	Comunicación asertiva	Entorno
			1,000	,394**
			Sig. (bilateral)	,000
		N	150	150
	Entorno	Coeficiente de correlación	,394**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis Estadístico SPSS V23(2018).

Finalmente, en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.394 significa que existe baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación significativa entre la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018.

IV. Discusión

De acuerdo a la hipótesis general, se ha observado que existe una correlación positiva considerable entre la comunicación asertiva y la satisfacción del usuario, del mismo modo se pudo comprobar que tiene un $p < 0.01$ por lo cual rechazamos la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Esta información está relacionado con el trabajo previo de Dierssen (2009) en su investigación titulada: Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria” *en la cual indicó que la principal importancia de la evaluación de la satisfacción es la de la conocer de aspectos de mejora, a la vista de lo que nos resulta, consideramos prioritario incidir en mejorar de la información obtenida durante el ingreso en los centros de salud, a través de la comunicación.* Finalmente dicho informe esta sostenida por Campos y Campos. (2014), definió la comunicación como: la acción mediante la cual hacemos conocer al otro de lo que a uno le sucede. Mostrar, expresar o dar a conocer una cosa. Dialogar, con alguien de forma oral o por escrito. Las culturas la tienen como base (p.97).

De acuerdo a la hipótesis específica 1, se ha observado que existe una correlación positiva media entre la comunicación asertiva y la dimensión humana, del mismo modo se pudo comprobar que tiene un $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna. Esta información está relacionado con el trabajo de Vargas,B. y Fernando,E. (2016) donde se llegó las siguientes conclusiones: que la percepción de la comunicación asertiva por parte del médico hacia el paciente fue medianamente favorable y en la dimensión de respeto hacia el médico fue poco favorable. Finalmente Ballenato (2016) definió la comunicación asertiva como la forma de expresar sus opiniones como también defendiendo sus derechos, sin ser sometidos y tampoco provocar la desaprobación de los demás a los que también atiende y escucha (p.161).

De acuerdo a la hipótesis específica 2, se ha observado que existe una correlación positiva media entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica, del mismo modo se pudo comprobar que tiene un $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna. Esta información está relacionado con el trabajo de Cófreces, Deborah y Dorina (2012) cuyas

conclusiones fueron: 1) en la correlación médico-paciente se destaca la asociación entre la calidad del proceso comunicativo, la satisfacción del usuario y la adhesión a los tratamientos; 2) la asociación médico – paciente, la satisfacción del enfermo y la adherencia al tratamiento son fenómenos multidimensional; 3) se halló un mayor riesgo de abandono al tratamiento en sistemas de salud con una atención centralizada, de demanda alta , no personalizada, demoras y atención menos personalizada; y 4) altos niveles de adherencia se relacionaron con modelos de comunicación que consideran las actitudes, creencias, preferencias de los pacientes y va s lograr que se de un proceso de negociación con mayor acuerdo y comprensión. Finalmente dicho informe esta sostenida por Remor y Monserrat (2013) refirió la comunicación asertiva es un conjunto de comportamientos que dan un resultado positivo para que el interlocutor se pueda expresar y demuestre sus padecimientos, gustos, exigencias, méritos y valores personales (p.27).

De acuerdo a la hipótesis específica 3, se ha observado se ha observado que existe una correlación positiva media entre la comunicación asertiva y el entorno, del mismo modo se pudo comprobar que tiene un $p < 0,01$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Esta información esta relacionada el trabajo de León (2014) en la cual indicó que la mayoría de los que asisten para su atención al consultorio de Nutrición están satisfechos con la atención que se les brinda en el consultorio de Nutrición del Hospital Hipólito Unánue. También se concluyó que debería haber una mejora en cuanto al tiempo de espera que corresponde a la dimensión entorno. Finalmente dicho informe esta sostenida por Ferrero y Martín, (2013) define la comunicación asertiva como: “Hecho y consecuencia de comunicar correspondiente ya sea desde dos o más personas; integración o fusión de algunas cosas con otras (p.21).

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo al objetivo general, se determinó que existe la relación entre comunicación asertiva y satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018, determinada por el Rho de Spearman 0,541 significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Segunda:

De acuerdo al objetivo 1, se determinó que existe la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión humana determinada por el Rho de Spearman 0.442 significa que existe correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna

Tercera:

De acuerdo al objetivo 2, se determinó que existe la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica determinada por el Rho de Spearman 0.494 significa que existe correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna.

Cuarta:

De acuerdo al objetivo 3, se determinó que existe la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión entorno determinada por el Rho de Spearman 0.394 significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda al personal de salud realizar sesiones educativas en sala de espera donde puedan participar los pacientes, mientras esperan por su atención, con temas relacionados a las más frecuentes patologías brindando información acerca de su prevención, su evolución así como también los cuidados que se deben tener durante la realización de sus actividades de vida diaria y pautas para aplicar en casa.

Segunda:

Se recomienda que el personal de salud oriente más sobre los resultados esperados con el tratamiento de fisioterapia, así como también se le explique el plan de tratamiento que se va llevar durante sus sesiones de terapia.

Tercera:

Se recomienda que el personal de salud continúe con un trato cordial, así como respetando el orden de llegada para la atención de los pacientes además que se muestre más optimista con los pacientes, para esto se debe afianzar la autoestima del personal de salud.

Cuarta:

Se recomienda que se continúe fortaleciendo la satisfacción del usuario formulándose un plan de gestión en el cual se aplique instrumentos que nos permitan tener información sobre la satisfacción del usuario, tanto para en el área de profesionales de salud como en la parte administrativa del hospital, para poder analizar y gestionar mejoras en las distintas áreas.

Quinta:

Se recomienda que los ambientes permanezcan bien ventilados y que constantemente se mantenga la limpieza en los ambientes para que así poder prevenir posibles problemas de salud, el personal que se encarga de la higiene hospitalaria debe conocer bien los protocolos y estar debidamente preparados; así como también el personal de salud.

VII. Referencias

- Cófreces, Deborah, y Stefani (2014). La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010. *Revista de Comunicación y Salud*. (4), pp.19-34
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad César Vallejos, Perú.
- Ballenato (2016). *Comunicación eficaz teoría y práctica de la comunicación humana*. (3ª ed.) España: Editorial Pirámide.
- Benites, J. (2016). *Satisfacción del Usuario Externo del Consultorio de Medicina Interna y el Tiempo de Respuesta del Laboratorio Clínico del Policlínico Municipal De SJL, 2015*. (tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud). Lima, Peru.
- Custer, M (2012) Desarrollando un modelo de evaluación de satisfacción del usuario con rehabilitación continua (tesis doctoral). Kentucky, USA.
- Mongui, E. (2015). Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Universidad Nacional de la Plata, Argentina.
- Remor y Monserrat (2013). *La potenciación de los recursos psicológicos manual del programa+ recursos*. España: Editorial Delta.
- Campos G. y Campos R. (2014). *La comunicación*; Ica, Perú: Imagen & Diseño.
- García, H. (2013). *Asertividad*. Recuperado de:
<http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>
- Del Salto (2012). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Laine, C. y Davidoff F. (1996). Patient-centered medicine. A professional evolution. *Journal of the American Medical Association*. Vol. 275, pp. 152-6.

- Marriner, A. (1999). *Modelos y Teorías de Enfermería*. (4ª ed). España: Ed. Harcourt. Brace..
- Donabedian, A. (1996). *Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica*.
- Andía RC, Pineda AÁ, Sottec RV, Santos ZJ, Molina JE, Romero VZ. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa Del Hospital I Espinar Abril 2002. SITUA 2002; 10 (20).
- Cantú H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill. México.
- Donabedian, A. (1996). *Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica*.
- Marriner, A. (1999). *Modelos y Teorías de Enfermería*. (4ª ed). Harcourt. Brace. España.
- Thompson, A. & Sunol, R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*. International Journal for Quality in Health Care: 127-141.
- Sans-Corrales M, Pujol-Ribera E, Gené-Badía J y col. Family medicine attributes related to satisfaction health and costs. Family Practice 2006; 23:308-316.
- Andía R, Pineda A, Sottec R, Santos Z, Molina J, Romero V.(2002) Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa Del Hospital. Espinar. SITUA 2002; 10 (20).
- Minsa (2007). Sistema de Gestión de la calidad en Salud .Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad. Lima-Perú.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Editorial San Marcos.
- Bernal,C.(2006).*Metodología de la investigación para administradores, economía ,humanidades y ciencias sociales*. (2ª ed). México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ªed.). México: Editorial McGraw Hill.

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Díaz, F. Y Barriga, A. (2002) *Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo: una interpretación constructivista*. México: McGraw Hill.
- Salkind, N. (1997). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall. Pág. 204
- Minedu. (2017). *Resolvamos problemas, cuaderno de trabajo*. Lima: Ministerio de Educación.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Méndez, C. (2012). *Metodología* (4^a ed). México: Limusa
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Elorza, H. (2000). *Estadística para ciencias sociales y del comportamiento*. México DF: Oxford.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de consistencia
Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018.

Título: Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018.							
Autor: Paola Cynthia Otero Bocanegra							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018 ?	Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018	Hipótesis general: Existe relación significativa entre Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de medicina física en el Centro Médico Naval, Callao 2018	Variable 1: Comunicación asertiva				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Estrategias asertivas	Aserción positiva. Comunicación lingüística o gestual. Formas de comunicación interpersonal. Autoestima.	1, 2 3, 4 5,6 7,8	Adecuada(3) Media (2) No adecuada(1)	No adecuada[8-19] Media[20-31] Adecuada [32-40]
			Estilos asertivos	Asertividad. Aserción efectiva. Pensamiento sentimiento y conducta	9,10 11,12 13,14		No adecuada[6-14] Media[15-23] Adecuada [24-30]
Comunicación precisa	Eficacia en la Comunicación. Pasos para la buena Comunicación. Como reaccionar ante una agresión verbal.	15,16 17,18 19	No adecuada[5-12] Media[13.20] Adecuada [21-15]				
Problemas Específicos: Problema específico 1. ¿Cuál es la relación que existe Comunicación asertiva y la dimensión humanidad del servicio de medicina física del Centro medico Naval, Callao 2018?	Objetivos específicos: Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre Comunicación asertiva y la dimensión humanidad del servicio de medicina física del Centro medico Naval, Callao 2018	Hipótesis específicas: Hipótesis específico 1. Existe relación significativa entre comunicación asertiva y la dimensión humana del servicio de medicina física del Centro Médico Naval, Callao 2018					
Problema específico 2. ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y la dimensión técnico científica en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018	Objetivo específico 2. Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y la dimensión técnico científica en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018	Hipótesis específico 2. Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión técnico científica que se efectúa en el servicio del Centro Médico Naval, Callao 2018					
Problema específico 3. ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y la dimensión científico en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018 ?	Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión	Hipótesis específico 3. Existe relación significativa entre					
			Muv adecuada				

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y la dimensión entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018?	entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018	la gestión del servicio y el entorno en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018					
			Variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Humana	Trato Respeto Tiempo de espera Información Privacidad Compromiso Presentación	1 2 3 4 5 6 7		Insatisfecho [7-16] Poco satisfecho[17 - 26] Adecuada [23-35]
			Técnica- científica	Orientación Confidencialidad Aplicación de procedimientos	08 al 11 12 13		No adecuada [4-9] Media [10 -15] Adecuada [16-20]
			Entorno	Limpieza Ventilación Iluminación	14 al 17 18 19	Satisfecho (3) Poco Satisfecho (2) Insatisfecho (1)	No adecuada [4-9] Media [10 -15] Adecuada [16-20]

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
<p>Nivel: Será descriptivo correlacional, con la finalidad de determinar el grado de asociación entre variables.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población: Pacientes del Servicio de Medicina Física del Centro Medico Naval Callao 2018.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p>	<p>Variable 1: Comunicación asertiva</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Paola Cynthia Otero Bocanegra Año: 2018 Monitoreo: Se aplicara a los pacientes después de su atención. Ámbito de Aplicación: En el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval. Forma de Administración: Directa</p>			<p>DESCRIPTIVA: Se elaborara gráficos de barras por variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Como las variables son cualitativas se aplicará el Rho de Spearman</p> <div>$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$<p>Asi mismo se elaboraran tablas de consistencia</p></div>		
	<p>Tamaño de muestra: 150 pacientes del Servicio de Medicina Física del Centro Medico Naval Callao 2018.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Paola Cynthia Otero Bocanegra Año: 2018 Monitoreo: Se aplicara a los pacientes después de su atención. Ámbito de Aplicación: En el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval. Forma de Administración: Directa</p>					

Anexo N° 02 Encuesta para medir la Comunicación Asertiva

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre comunicación asertiva en el Servicio de Medicina Física del Centro Medico Naval, Callao 2018; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

ESCALA:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

estrategias de asertividad		Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
1	Cuando el personal de salud se dirige a Usted. lo hace con respeto.					
2	Siente que el personal de salud se dirige a Usted. De manera atenta.					
3	El personal de salud realiza gestos inadecuados al momento de comunicarse con Usted.					
4	El personal de salud utiliza gestos con la finalidad que Usted lo entienda.					
5	El personal de salud se altera al ver pacientes que gritan o se alteran.					
6	El personal de salud habla con coherencia y precisión.					
7	El personal de salud se muestra optimista durante su atención.					
8	El personal de salud no siempre acepta hacer lo que usted le pide, demostrando seguridad.					
	Estilo asertivo					
9	El personal de salud en todo momento muestra disposición para servir.					
10	El personal de salud muestra serenidad al dirigirse a usted.					
11	El personal de salud de muestra con buena actitud al atenderlo.					
12	El personal de salud coordina y trabaja en equipo.					
13	El personal de salud mantiene contacto visual con usted al momento de su atención.					
14	El personal de salud le brinda confianza.					
	Comunicación precisa					
15	El personal de salud muestra interés cuando conversa con usted.					
16	El personal de salud es claro al hablar con usted.					
17	El personal de salud utiliza palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
18	El personal de salud demuestra confianza y seguridad en sí mismo.					
19	El personal de salud demuestra buena tolerancia.					

Encuesta para medir la Satisfacción del Usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes en el servicio de medicina física del centro médico naval, para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

ESCALA:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Humana	Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio					
	Técnico-científica					
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los resultados esperados con el tratamiento de fisioterapia					
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					

12	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.				
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.				
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.				
	Entorno				
14	La sala de espera del servicio de Medicina Física esta limpia.				
15	El gimnasio del servicio de Medicina Física está limpio y ordenado.				
16	Los baños que están en el Servicio de Medicina Fisica están limpios permanentemente.				
17	Existen recipientes para recolectar residuos en los ambientes del Servicio de Medicina Física				
18	La sala de espera del servicio de Medicina Física tiene buena ventilación.				
19	El gabinete donde se le realizo la terapia cuenta con buena iluminación.				

Anexo N° 03. Validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Ulises Córdova García
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión de los Servicios de salud de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el grado de Maestra.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Comunicación Asertiva y Satisfacción del usuario y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, considerando conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Otero Bocanegra, Paola Cynthia
DNI:43371509

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias de asertividad								
1	Cuando el personal de salud se dirige a Usted. lo hace con respeto	✓		✓		✓			
2	Siente que el personal de salud se dirige a Usted. De manera atenta	✓		✓		✓			
3	El personal de salud realiza gestos inadecuados al momento de comunicarse con Usted.	✓		✓		✓			
4	El personal de salud utiliza gestos con la finalidad que Usted lo entienda.	✓		✓		✓			
5	El personal de salud se altera al ver pacientes que gritan o se alteran.	✓		✓		✓			
6	El personal de salud habla con coherencia y precisión.	✓		✓		✓			
7	El personal de salud se muestra optimista durante su atención.	✓		✓		✓			
8	El personal de salud no siempre acepta hacer lo que usted le pide, demostrando seguridad.	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 2 : Estilo asertivo								
9	El personal de salud en todo momento muestra disposición para servir.	✓		✓		✓			
10	El personal de salud muestra serenidad al dirigirse a usted.	✓		✓		✓			
11	El personal de salud se muestra con buena actitud al atenderlo.	✓		✓		✓			
12	El personal de salud coordina y trabaja en equipo.	✓		✓		✓			
13	El personal de salud mantiene contacto visual con usted al momento de su atención.	✓		✓		✓			
14	El personal de salud le brinda confianza.								
	DIMENSIÓN 3: Comunicación precisa.								
15	El personal de salud muestra interés cuando conversa con usted.	✓		✓		✓			
16	El personal de salud es claro al hablar con usted.	✓		✓		✓			

17	El personal de salud utiliza palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	✓	✓	✓	✓
18	El personal de salud demuestra confianza y seguridad en sí mismo.	✓	✓	✓	✓
19	El personal de salud demuestra buena tolerancia.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia de la información presentada

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Cordova Garcia Ultras DNI: 066589910

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Noviembre del 2013



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Humana							
1	En el Servicio de Medicina Física, el personal le brinda un trato cordial y amable.	✓		✓		✓		
2	En el Servicio de Medicina Física el personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	✓		✓		✓		
3	En el Servicio de Medicina Física el tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	✓		✓		✓		
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	✓		✓		✓		
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente	✓		✓		✓		
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	✓		✓		✓		
9	El personal de salud lo orienta sobre los resultados esperados con el tratamiento de fisioterapia	✓		✓		✓		
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	✓		✓		✓		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	✓		✓		✓		
12	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	✓		✓		✓		
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Entorno						
	SI	No	SI	No	SI	No
14 La sala de espera del servicio de Medicina Física está limpia	✓		✓		✓	
15 El gimnasio del servicio de Medicina Física está limpio y ordenado.	✓		✓		✓	
16 Los baños que están en el Servicio de Medicina Física están limpios permanentemente.	✓		✓		✓	
17 Existen recipientes para recolectar residuos en los ambientes del Servicio de Medicina Física	✓		✓		✓	
18 La sala de espera del servicio de medicina física tiene buena ventilación.	✓		✓		✓	
19 El gabinete donde se le realiza la terapia cuenta con buena iluminación.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia de la información presentada

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cordova Garcia Ulises DNI: 06658910

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Noviembre del 2014



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dra. Flor De Maria Sanchez
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión de los Servicios de salud de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el grado de Maestra.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Comunicación Asertiva y Satisfacción del usuario y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, considerando conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

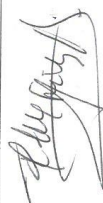
Atentamente.



Otero Bocanegra, Paola Cynthia
DNI:43371509

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estrategias de asertividad								
1	Cuando el personal de salud se dirige a Usted. lo hace con respeto	X		X		X		
2	Siente que el personal de salud se dirige a Usted. De manera atenta	X		X				
3	El personal de salud realiza gestos inadecuados al momento de comunicarse con Usted.	X		X		X		
4	El personal de salud utiliza gestos con la finalidad que Usted lo entienda.	X		X		X		
5	El personal de salud se altera al ver pacientes que gritan o se alteran.	X		X		X		
6	El personal de salud habla con coherencia y precisión.	X		X		X		
7	El personal de salud se muestra optimista durante su atención.	X		X		X		
8	El personal de salud no siempre acepta hacer lo que usted le pide, demostrando seguridad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Estilo asertivo								
9	El personal de salud en todo momento muestra disposición para servir.	X	No	X	No	X	No	
10	El personal de salud muestra serenidad al dirigirse a usted.	X		X		X		
11	El personal de salud de muestra con buena actitud al atenderlo.	X		X		X		
12	El personal de salud coordina y trabaja en equipo.	X		X		X		
13	El personal de salud mantiene contacto visual con usted al momento de su atención.	X		X		X		
14	El personal de salud le brinda confianza.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación precisa.								
15	El personal de salud muestra interés cuando conversa con usted.	X	No	X	No	X	No	
16	El personal de salud es claro al hablar con usted.	X		X		X		



17	El personal de salud utiliza palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	X	X	X	X
18	El personal de salud demuestra confianza y seguridad en sí mismo.	X	X	X	X
19	El personal de salud demuestra buena tolerancia.	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ AGUIRRE FLOR DE MARIA DNI: 05104532

Especialidad del validador: Medicina

30 de 11 del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Humana								
1	En el Servicio de Medicina Física, el personal le brinda un trato cordial y amable.	X		X		X		
2	En el Servicio de Medicina Física el personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
3	En el Servicio de Medicina Física el tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		X		X		
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	X		X		X		
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2:Técnico científica								
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		X		X		
9	El personal de salud lo orienta sobre los resultados esperados con el tratamiento de fisioterapia	X		X		X		
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	X		X		X		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	X		X		X		
12	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	X		X		X		
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		

Patty Ruiz

DIMENSIÓN 3:Entorno					
		Si	No	Si	No
14	La sala de espera del servicio de Medicina Física está limpia	X		X	
15	El gimnasio del servicio de Medicina Física está limpio y ordenado.	X		X	
16	Los baños que están en el Servicio de Medicina Física están limpios permanentemente.	X		X	
17	Existen recipientes para recolectar residuos en los ambientes del Servicio de Medicina Física	X		X	
18	La sala de espera del servicio de medicina física tiene buena ventilación	X		X	
19	El gabinete donde se le realiza la terapia cuenta con buena iluminación.	X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Sanchez Dávila, Ana P. Mella DNI: 09104533

Especialidad del validador: Neurología

30 de 11 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Angel Salvatierra Melgar
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión de los Servicios de salud de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el grado de Maestra.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Comunicación Asertiva y Satisfacción del usuario y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, considerando conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Otero Bocanegra, Paola Cynthia
DNI:43371509

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Estrategias de asertividad								
1	Cuando el personal de salud se dirige a Usted. lo hace con respeto	X		X		X		
2	Siente que el personal de salud se dirige a Usted. De manera atenta	X		X		X		
3	El personal de salud realiza gestos inadecuados al momento de comunicarse con Usted.	X		X		X		
4	El personal de salud utiliza gestos con la finalidad que Usted lo entienda.	X		X		X		
5	El personal de salud se altera al ver pacientes que gritan o se alteran.	X		X		X		
6	El personal de salud habla con coherencia y precisión.	X		X		X		
7	El personal de salud se muestra optimista durante su atención.	X		X		X		
8	El personal de salud no siempre acepta hacer lo que usted le pide, demostrando seguridad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Estilo asertivo								
9	El personal de salud en todo momento muestra disposición para servir.	X		X		X		
10	El personal de salud muestra serenidad al dirigirse a usted.	X		X		X		
11	El personal de salud de muestra con buena actitud al atenderlo.	X		X		X		
12	El personal de salud coordina y trabaja en equipo.	X		X		X		
13	El personal de salud mantiene contacto visual con usted al momento de su atención.	X		X		X		
14	El personal de salud le brinda confianza.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación precisa.								
		Si	No	Si	No	Si	No	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Humana								
1	En el Servicio de Medicina Física, el personal le brinda un trato cordial y amable.	X		X		X		
2	En el Servicio de Medicina Física el personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
3	En el Servicio de Medicina Física el tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		X		X		
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	X		X		X		
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2:Técnico -científica								
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de salud lo orienta sobre los resultados esperados con el tratamiento de fisioterapia	X		X		X		
9	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	X		X		X		
10	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	X		X		X		
11	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	X		X		X		
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Entorno						
	Si	No	Si	No	Si	No
13 La sala de espera del servicio de Medicina Física está limpia	X		X		X	
14 El gimnasio del servicio de Medicina Física está limpio y ordenado.	X		X		X	
15 Los baños que están en el Servicio de Medicina Física están limpios permanentemente.	X		X		X	
17 Existen recipientes para recolectar residuos en los ambientes del Servicio de Medicina Física	X		X		X	
18 La sala de espera del servicio de medicina física tiene buena ventilación	X		X		X	
19 El gabinete donde se le realiza la terapia cuenta con buena iluminación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

NOY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: *NOEL JUAN CARLOS HERNANDEZ*

DNI: *19873533*

Especialidad del validador: *PREMIATIVO - EJECUTIVO*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

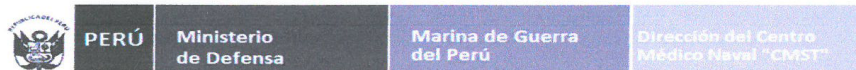
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

 Firma del Experto Informante.

Anexo N° 03. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

CARTA DE ACEPTACIÓN

SEÑOR

DR.

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-FILIAL LIMA NORTE

Presente.

Asunto: Autorización para la aplicación de los
Instrumentos de la investigación de
la Lic. Paola C. OTERO Bocanegra.

Es grato saludarlo a Ud. Para saludarlo y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho ha visto por conveniente autorizar a la Lic. Paola Cynthia OTERO Bocanegra la aplicación de los instrumentos de evaluación; para el desarrollo de la investigación titulada: "Comunicación asertiva y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018", lo que de su conocimiento para los fines consiguientes.

Hago propicia la ocasión para testimoniarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Capitán de Navío SN.(MC)
Jefe del Servicio de
Medicina Física y Rehabilitación
Axel MESONES Málaga
05910249

Av. Venezuela Cdra. 26 S/N.- Bellavista – Callao
Central 2071600, Anexo 4116
Email: dicemena.secretaria@marina.pe

EL PERÚ PRIMERO

Anexo N° 05. Base de datos

Comunicación asertiva

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	1	1	1	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
6	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
8	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	5	5	1	3	1	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5
12	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	1	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	1	1	1	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	1	4	1	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	1	4	5	5	4	4	3
19	5	5	1	1	1	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	1	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	4
22	5	5	1	3	1	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
23	5	4	1	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
24	5	5	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	1	5	2	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
28	5	5	1	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	2	3	2	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
30	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
32	5	4	1	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
33	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	1	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3
37	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	5	5	1	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

40	5	1	1	5	1	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	1	4	1	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
42	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	1	2	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	1	3	1	55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	1	2	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
49	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	1	5	1	4	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
51	5	5	1	2	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
52	4	4	2	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
53	5	5	1	3	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
54	5	5	1	3	1	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
55	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
57	4	4	1	5	1	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
58	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
59	4	5	3	3	1	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
60	4	4	2	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
61	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	1	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	1	3	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
65	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	1	3	1	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
69	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
70	5	5	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	3	4	2	3	3	4	4	1	1	2	2	3	4	5	5	5	5	4
72	5	4	2	1	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
73	3	3	4	4	5	5	5	2	2	1	1	1	2	2	5	5	4	4	3
74	4	4	3	3	2	3	4	3	5	5	5	1	1	3	3	3	4	4	5
75	4	4	2	2	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5
76	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
79	5	5	2	3	1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
80	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
83	5	5	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4

128	4	4	1	3	2	4	5	4	4	4	3	3	2	5	4	5	4	4	5
129	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	4	3	1	3	2	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4
131	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	1	1	5	1	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	4	1	4	1	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
134	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
137	5	5	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	1	5	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
140	5	5	1	5	2	4	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
141	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	1	4	1	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5
143	5	5	1	3	1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
144	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	2	3	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
146	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
147	5	5	1	3	2	4	5	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
148	5	5	1	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	1	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Satisfacción del usuario

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	3	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5
3	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	5	4	4	5	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
7	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	5	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	2	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
16	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4
17	5	5	3	5	5	5	5	1	3	4	1	5	4	5	5	5	4	5	5
18	3	4	2	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5
19	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	2	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
21	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	2	2	3	5	5
24	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
30	5	5	2	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
34	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	2	5	5
35	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
36	3	3	3	2	3	2	1	5	3	2	2	2	4	2	4	3	1	1	1
37	3	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
38	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	2	3	1	4	1	1	3	1
41	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3

86	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
88	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	4	3	4	5	5	5	1	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	1	1	4	4	4	4
94	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	3	5	5	4	4	2	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
99	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	4	3	1	5	5	4	4	2	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5
103	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3
105	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
106	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4
107	4	5	2	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
108	5	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
109	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5
114	4	5	3	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
115	4	5	4	4	5	5	4	1	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
116	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
119	3	3	3	3	2	3	2	1	5	3	2	2	4	2	5	3	1	1	1
120	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
121	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	4	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
123	5	4	3	5	5	5	5	1	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5
124	5	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5
125	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
126	4	4	1	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
127	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
128	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5
129	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

130	4	3	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	2	3	1	4	1	1	3	1
133	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3
134	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
136	5	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
137	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	2	5	5	5	5	1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	2	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
142	4	4	2	4	5	5	5	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
143	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
144	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
146	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
148	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
149	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

BASE DE DATOS DE LA MUESTRA PILOTO

Comunicación asertiva

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	1	1	1	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
6	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
8	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	5	5	1	3	1	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5
12	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	1	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	1	1	1	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	1	4	1	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	1	4	5	5	4	4	3
19	5	5	1	1	1	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Satisfacción del usuario

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	3	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5
3	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	5	4	4	5	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
7	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	5	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	2	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5

14	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
16	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4
17	5	5	3	5	5	5	5	1	3	4	1	5	4	5	5	5	4	5	5
18	3	4	2	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5
19	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	2	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5

Anexo N° 06. Prints de resultados

Comunicación asertiva

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	19

Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	19

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Ulises Córdova García, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Comunicación asertiva y satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Física del Centro Médico Naval, Callao 2018”** de la estudiante **Paola Cynthia Otero Bocanegra**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de febrero del 2019




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Ulises Córdova García
DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

Ulises Córdova García

DNI: 06658910

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- | 24 | 1 | repositorio.ucv.edu.pe | 11 % > |
|----|---|---------------------------|--------|
| | | Fuente de Internet | |
| | 2 | Entregado a Universida... | 10 % > |
| | | Trabajo del estudiante | |
| | 3 | repositorio.unsa.edu.pe | <1 % > |
| | | Fuente de Internet | |
| | 4 | cybertesis.unmsm.edu... | <1 % > |
| | | Fuente de Internet | |
| | 5 | issuu.com | <1 % > |
| | | Fuente de Internet | |
| | 6 | www.dsplace.upe.edu.ec | <1 % > |
| | | Fuente de Internet | |



Comunicación Asertiva y Satisfacción del Usuario
Externo en el Servicio de Medicina Física del Centro
Médico Naval, Callao 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA

Br. Paola Cynthia Otero Bocanegra.

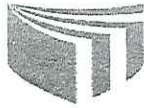
ASESOR:

Dr. Ulises Córdova García

SECCIÓN:

Ciencias médicas





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

OTERO BOCANEIRA, PAOLA CYNTHIA

D.N.I. : 43371509

Domicilio : Calle 39 Mz 15 Lote B. Urb. Pro- Los Olivos

Teléfono : Fijo : Móvil 993971709

E-mail : paola_xi@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

MAESTRA

Mención :

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

OTERO BOCANEIRA, PAOLA CYNTHIA

Título de la tesis:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL
SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, CALLAO

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

30/04/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAOLA GYNTHIA OTERO BOUNEORA

INFORME TITULADO:

COMUNICACIÓN ASERTIVA y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DEL CENTRO
MÉDICO NAVAL, CALLAO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 7 de MARZO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN